



COMUNE DI TRENTO

# Ufficio Relazioni con il Pubblico

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

**ANNO 2017**



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 all'URP.....	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 di segnalazioni, reclami e suggerimenti.....	16
3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate .....	17
3.1.3 Analisi delle segnalazioni .....	19
3.1.4 Analisi dei reclami .....	20
3.1.5 Analisi dei suggerimenti .....	20
3.2. Tempi e tempi medi di risposta .....	22
3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico.....	24

### **PARTE QUARTA**

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

4.1 Beni comuni.....	25
4.2 Sportello Informativo Integrato "Rete PA".....	25
4.3 Altre attività di supporto ad iniziative sostenute dal Comune .....	26

*La tecnologia dovrebbe migliorare la tua vita, non  
diventare la tua vita.*

*(Harvey B. Mackay)*

## PARTE PRIMA

### 1.1 Dati generali

Al convegno per i 20 anni dell'URP della Regione Emilia Romagna, che si è svolto a Bologna il 13 novembre 2017, Michele Vianello, consulente e *digital evangelist*, ha parlato di "Smart URP" in riferimento al futuro ruolo degli URP e al cambiamento che questi Uffici dovranno affrontare parallelamente al processo di digitalizzazione in atto nella Pubblica amministrazione, processo che sta modificando radicalmente anche il rapporto tra cittadino e P.A.. Uno *smart URP* è chiamato prima di tutto ad un attento lavoro interno di rinnovamento, aggiornamento ed apprendimento delle nuove tecnologie, per contribuire alla diffusione tra i cittadini delle nuove modalità di comunicazione e di fruizione dei servizi. Gli anni a venire saranno quindi determinanti per stabilire quale sarà il ruolo dell'URP, il quale continuerà evidentemente ad essere il luogo dell'ascolto e della relazione personale, ad esercitare il ruolo di garante dell'esercizio di accesso alle informazioni e ai servizi, ma che dovrà per forza di cose adeguare le proprie competenze ai processi in atto per diventare anche il luogo dove trovare orientamento e assistenza all'utilizzo dei nuovi strumenti informatici e digitali, vedendo quindi garantiti non solo servizi, ma anche un diritto alla trasparenza e all'informazione. Si può quindi parlare di formazione continua anche per gli operatori dell'URP, che dovranno tenere il passo con tecnologie, programmi informatici e piattaforme in costante evoluzione, reagendo con entusiasmo e professionalità alle nuove sfide.

L'URP ha da sempre svolto con convinzione la sua funzione di mediazione tra coloro che sostenevano il cambiamento e coloro che a questo si opponevano, affrontando resistenze e rimuovendo ostacoli, contribuendo al rinnovamento delle pubbliche amministrazioni. Ora è chiamato ad uno sforzo ulteriore, per intercettare i mutamenti in atto e far proprio il processo di rinnovamento, per interpretare i nuovi linguaggi e i nuovi strumenti di comunicazione, affinché essi diventino patrimonio del più ampio numero di cittadini possibile.

Alla luce di queste prime osservazioni vediamo ora le "cifre" dell'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico nel 2017.

Nel 2017 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha gestito complessivamente **15.603** contatti comprensivi di informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Il totale tiene conto, oltre che delle richieste di informazioni rivolte all'URP attraverso i diversi canali messi a disposizione dall'Amministrazione, di tutte le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti che i cittadini inviano all'URP, o direttamente ai Servizi comunali e alle Circoscrizioni. L'URP segue il processo delle comunicazioni dal momento in cui queste vengono inviate al Comune, al momento in cui vengono assegnate ai servizi di merito, fino al momento in cui, a conclusione dell'iter, viene

confezionata ed inviata la risposta al cittadino.

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

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	Totale 2017	Totale 2016
INFORMAZIONI		13.495			13.495	14.237
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	1.781	120	106	2.007	2.463
	RECLAMI	3			3	20
	SUGGERIMENTI	79	18	1	98	93
<b>TOTALE</b>		<b>15.358</b>	<b>138</b>	<b>107</b>	<b>15.603</b>	16.813

Come si evince dalla Tabella 1, il numero dei contatti registrati nel 2017 rispetto al 2016 è in calo. Sono diminuite le informazioni e, fra le comunicazioni, le segnalazioni ed i reclami. Un leggerissimo aumento si registra invece per i suggerimenti.

La seguente Tabella 2 illustra come, a fronte di un numero di contatti lievemente inferiore a quelli del 2016, tra le diverse modalità di approccio all'Amministrazione comunale si conferma il sempre maggiore gradimento degli strumenti informatici (SensoRcivico, e-mail, *Aiutaci a migliorare*), che si attestano su 3.081 contatti, rispetto alle più tradizionali forme di comunicazione. È evidente il sensibile aumento delle e-mail, quasi raddoppiate rispetto al 2016. A fronte di questo aumento, in calo risulta soprattutto il contatto diretto al front office (passato da 7.864 a 6.872), seguito dalla linea telefonica e dalla linea verde.

**Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro - Anni 2016- 2017**

Modalità di contatto		2017	%	2016	%
Numero verde		1.176	7,54	1.356	8,06
Linea telefonica		4.453	28,54	4.855	28,89
Front office		6.872	44,04	7.864	46,79
Sul posto				13	0,07
Scritto	e-mail	2.050	13,14	1.274	7,58
	SensoRcivico - piattaforma	932	5,98	877	5,21
	Sensorcivico - whatsapp			449	2,67
	<i>Aiutaci a migliorare</i>	99	0,63	88	0,52
	bussola	19	0,12	31	0,18
	posta	2	0,01	6	0,03
<b>Totale</b>		<b>15.603</b>	100,00	16.813	100,00

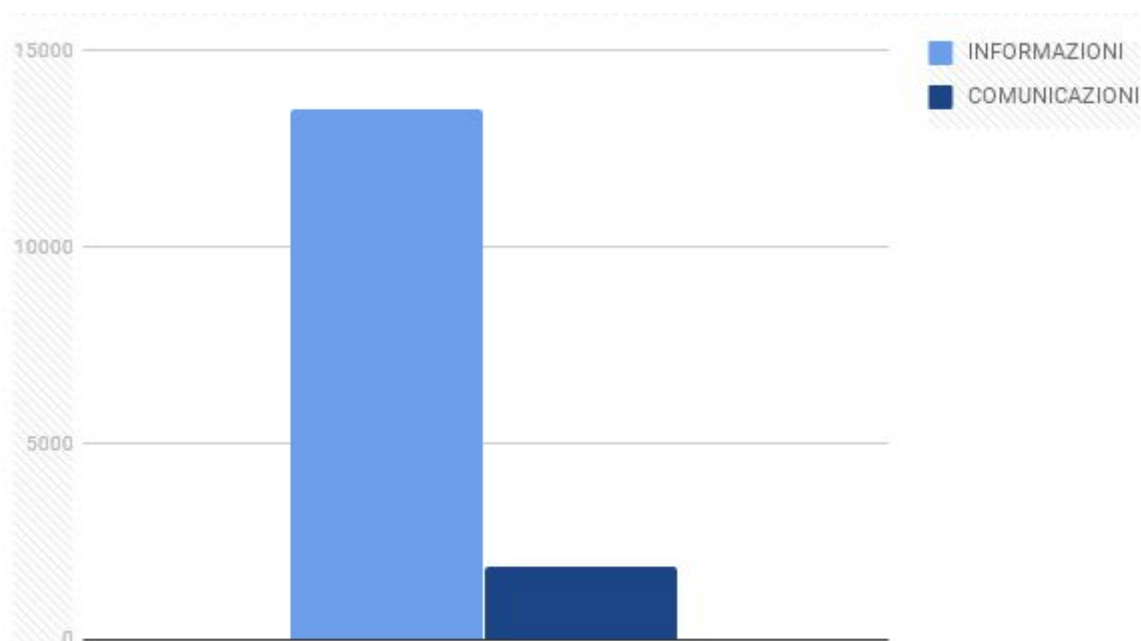
## 1.2 Dati di attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico

Nel 2017 l'attività specifica ed esclusiva dell'URP registra 13.495 richieste di informazioni, 1.781 segnalazioni, 3 reclami, 79 suggerimenti, per un totale di **15.358** contatti, in diminuzione dello 6,74 % rispetto ai 16.469 contatti del 2016.

**Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP - Anni 2016-2017**

CONTATTI		2017	%	2016	%
INFORMAZIONI		<b>13.495</b>	87,87	14.237	86,44
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	<b>1.781</b>	11,61	2.132	12,96
	RECLAMI	<b>3</b>	0,01	14	0,08
	SUGGERIMENTI	<b>79</b>	0,51	86	0,52
<b>TOTALE</b>		<b>15.358</b>	100,00	16.469	100,00

**Grafico 1: Visualizzazione dei contatti per tipologia: URP 2017**



Osservando il Grafico 1, si può constatare come - in linea con gli anni precedenti - i **13.495** contatti per informazioni incidono in modo nettamente maggiore rispetto ai **1.863** contatti riferiti alle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) che giungono all'URP (87,87%).

Dalla Tabella 3 emerge che il calo dei contatti è dovuto sia al calo delle richieste di informazioni (-5,21 %), che delle comunicazioni (segnalazioni, reclami, suggerimenti) che registrano un - 16,53 %, passando da 2.232 a 1.863.

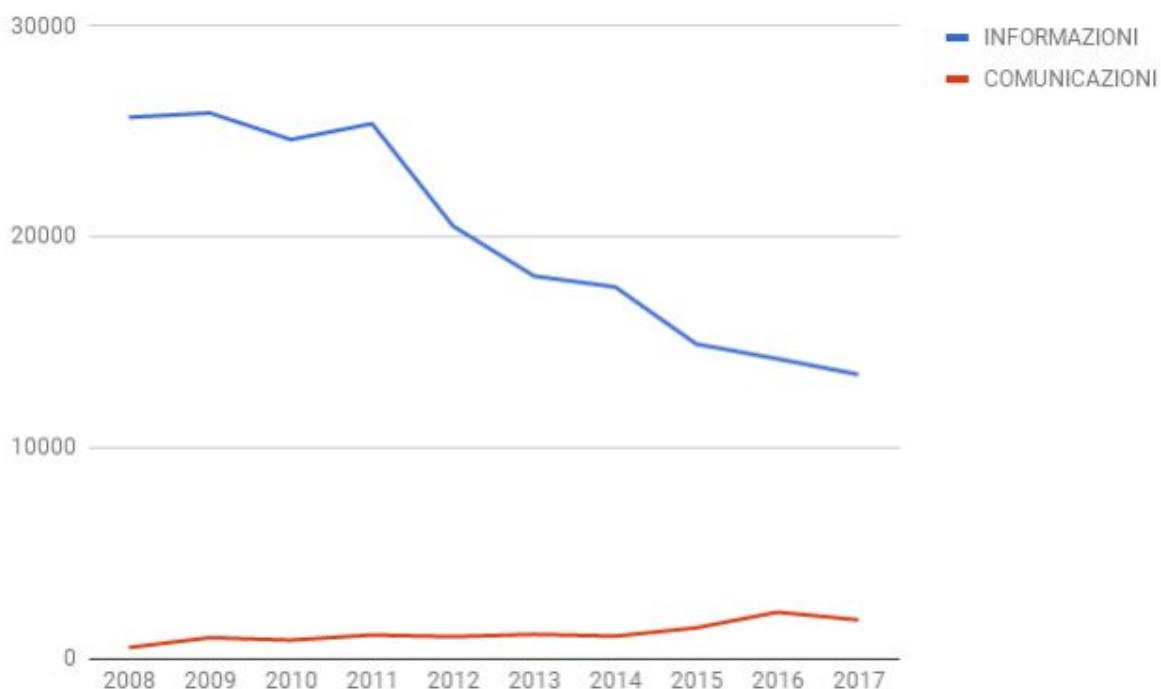
Nel 2017 sono stati 247 i giorni di apertura, da lunedì a venerdì, con orario 9 – 16,30. La media giornaliera registrata è quindi di 62,17 contatti.

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (vedi Tabella 4 ed il successivo Grafico 2) negli ultimi dieci anni 2008-2017, si rileva che il numero delle informazioni è progressivamente diminuito, in particolare negli ultimi cinque anni, mentre le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti, con l'introduzione di strumenti e piattaforme dedicate, sono andate via via aumentando, registrando un picco nel 2016 dovuto in particolare alla disponibilità di *whatsapp* nel primo semestre di quell'anno.

**Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2008-2017**

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
INFO	25.681	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495
COMUNICAZIONI	553	1.023	905	1.151	1.071	1.182	1.095	1.490	2.232	1.863
CONTATTI	26.234	29.909	25.529	26.530	21.598	19.338	18.736	16.426	16.469	15.358

**Grafico 2: Andamento delle informazioni e delle comunicazioni nell'ultimo decennio 2008-2017**



## PARTE SECONDA

### 2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

Nel 2017 le richieste di informazioni sono state 13.495 e sono - come detto - in flessione del 5,21% rispetto alle 14.237 del 2016.

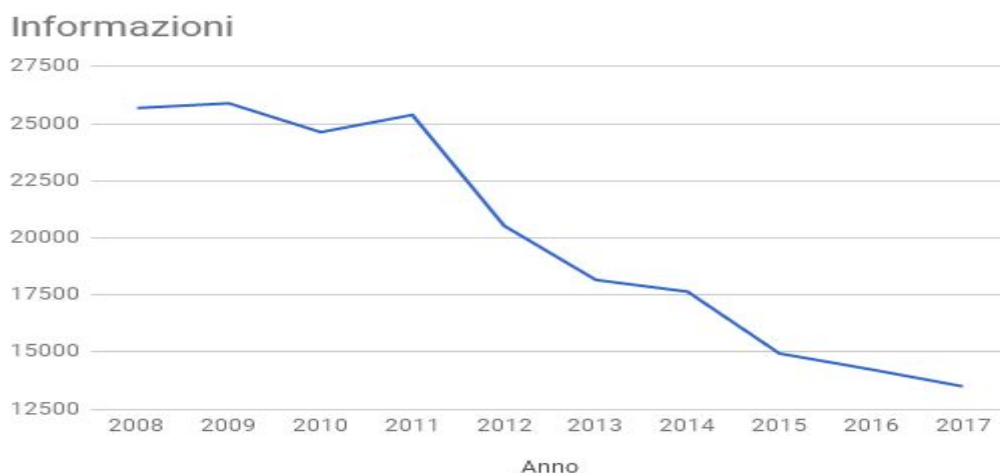
L'andamento nel decennio 2008 - 2017 conferma la graduale, ma pressoché costante, diminuzione.

È evidente che, sempre più, i cittadini sono in grado di reperire autonomamente le informazioni loro occorrenti. Ciò trova conferma nella crescente disponibilità di strumenti, in una più ampia diffusione di informazioni, su più canali e più livelli ed in una comunicazione più incisiva, chiara e immediata (siti internet, social networks, servizi on-line). Questa multicanalità rappresenta una sfida anche per l'URP, che continuerà ad essere - come detto - il luogo del contatto personale e diretto, a disposizione di coloro che vivono ancora un *gap* tecnologico, ma anche la struttura che, adeguatamente formata ed aggiornata, potrà continuare ad esercitare la sua importante funzione pedagogica ed educativa rispetto alle nuove tecnologie, accompagnando i propri utenti nel percorso di digitalizzazione in atto.

**Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2008-2017**

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
INFO	25.681	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495

**Grafico 3: Visualizzazione andamento delle informazioni nel decennio 2008-2017**



### 2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP

Analizzando e confrontando i dati relativi alle modalità di contatto del 2017 con quelli del 2016 ( vedi Tabella 6) si rileva che i contatti al front office, con la linea telefonica e il numero verde sono diminuiti e che le comunicazioni tramite e-mail sono aumentate a 1.657 rispetto alle 928 del 2016 (+ 78,55%).

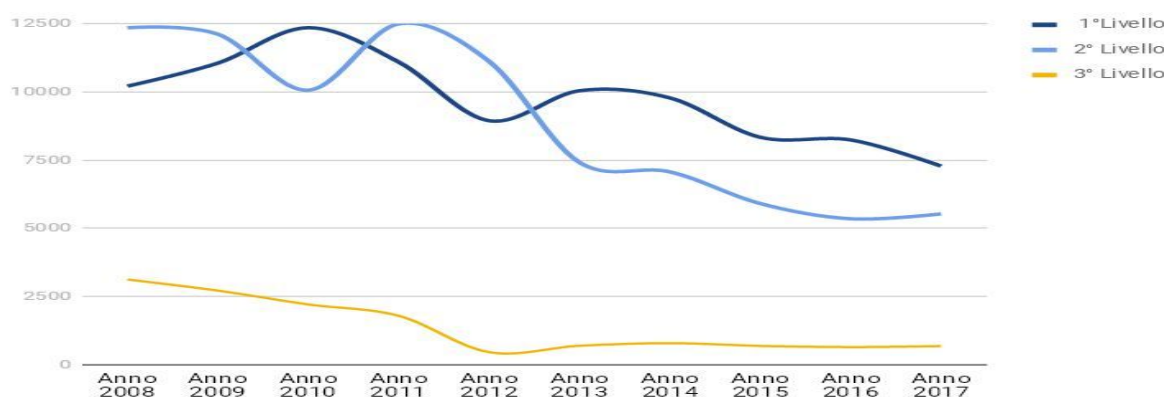
**Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2016- 2017**

Modalità di contatto		2017	%	2016	%
Numero verde		1.131	8,39	1.313	9,22
Linea telefonica		4.116	30,50	4.551	31,97
Front office		6.591	48,84	7.445	52,29
Scritto	E-mail	1.657	12,27	928	6,52
<b>Totale</b>		<b>13.495</b>	<b>100,00</b>	<b>14.237</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 definita di **secondo** livello.

**Grafico 4: Andamento delle informazioni nel decennio 2008-2017 in base ai livelli**



Dall'andamento della distribuzione delle informazioni per i tre livelli di complessità rilevati nell'ultimo decennio, 2008-2017, si osserva un calo delle informazioni di **primo** livello, soprattutto negli ultimi tre anni, una relativa stabilità di quelle appartenenti al **secondo** livello, dopo il deciso calo negli anni fino al 2014. Sostanzialmente costanti sono invece le informazioni di **terzo** livello.

Relativamente all'ultimo anno le informazioni di primo livello sono passate dalle 8.239 del 2016 alle 7.278 del 2017 (- 11,66 %), le informazioni di secondo livello dalle 5.350 del 2016 alle 5.530 del 2017(+ 3,36 %), le informazioni più complesse di terzo livello dalle 648 del 2016 alle 687 del 2017 (+ 6,01 %).

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

MATERIA	ARGOMENTI	1° livello	2° livello	3° livello	2017	2016
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	111	152	23	286	316
	Affari demografici / Decentramento	348	609	42	999	1.032
	Attività sociali	127	154	45	326	355
	Casa	47	69	14	130	188
	Biblioteche	72	23	1	96	110
	Oggetti smarriti	236	97	8	341	348
	Edilizia privata	100	118	10	228	163
	Servizi funerari e cimiteriali	43	17	2	62	70
	Beni comuni	33	135	37	205	
	Tributi / Tariffe	237	123	8	368	394
	Trasparenza e partecipazione	25	81	15	121	211
	URP / Comunicazione	157	371	17	545	606
<b>Totale</b>					<b>3.707</b>	<b>3.793</b>
AMBIENTE TERRITORIO	Disinfestazioni	3	31	3	37	31
	Gestione rifiuti	117	301	24	442	505
	Giardini / Verde pubblico	41	46	4	91	93
	Inquinamento / Tutela ambientale	159	108	17	284	342
	Pulizia strade	4	24		28	39
	Toponomastica/Urbanistica	348	49	6	403	332
<b>Totale</b>					<b>1.285</b>	<b>1.342</b>
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ' COMUNALI	Organi elettivi	61	26		87	95
	Servizi e Uffici	581	152	21	754	723

<b>Totale</b>					<b>841</b>	<b>818</b>	
<b>MOBILITÀ' TRASPORTI</b>	<b>E</b>	Mobilità ciclabile	88	354	88	530	550
		Mobilità urbana	20	52	7	79	61
		Parcheggi	35	188	15	238	202
		Trasporti e fermate bus	60	59	6	125	145
<b>Totale</b>					<b>972</b>	<b>958</b>	
<b>CULTURA TURISMO/SPORT</b>	<b>/</b>	Attività culturali	762	203	49	1.014	764
		Sport /ASIS	49	59	99	117	149
<b>Totale</b>					<b>1.131</b>	<b>913</b>	
<b>COMMERCIO/NEGOZI</b>		Attività economiche	109	196	21	326	388
		Fiere e mercati	123	116	6	245	345
<b>Totale</b>					<b>571</b>	<b>733</b>	
<b>LAVORI PUBBLICI</b>		Illuminazione / Semafori /wilmanet	25	93	3	121	165
		Manutenzione strade	50	71	7	128	86
		Opere pubbliche non stradali	8	53	8	69	48
		Opere stradali	3	12	2	17	16
		Reti acque bianche e nere	31	38	4	73	50
		Segnaletica stradale	2	39	2	43	23
<b>Totale</b>					<b>451</b>	<b>388</b>	
<b>SICUREZZA PUBBLICA</b>		Polizia locale	122	200	27	349	336
		Sicurezza urbana	6	79	13	98	99
<b>Totale</b>					<b>447</b>	<b>435</b>	
<b>ALTRO</b>		Turismo e tempo libero	1.969	122	7	2.098	2.606
		Altri soggetti	371	203	29	603	748
		Amministrazioni pubbliche	370	303	35	708	640
		Ricerca lavoro	69	183	23	275	381
		Volontariato e associazioni	50	37	10	97	141
		Formazione / corsi	24	89	7	120	140
		Tutela diritti dei cittadini	63	50	9	122	124
		Tutela e cura animali	19	45	3	67	77
<b>Totale</b>					<b>4.090</b>	<b>4.857</b>	
<b>Totale generale</b>			<b>7.278</b>	<b>5.530</b>	<b>687</b>	<b>13.495</b>	<b>14.237</b>
<b>%</b>			<b>53,96</b>	<b>40,49</b>	<b>5,10</b>	<b>100,00</b>	

Dalla Tabella 7 emergono gli argomenti più significativi: “affari demografici” (999 contro i 1.032 del 2016), seguiti da “servizi ed uffici comunali” con le rispettive competenze (754 contro le 723 del 2016), informazioni su manifestazioni ed eventi organizzati dal Servizio cultura e turismo del Comune (1.014 e decisamente in

aumento rispetto alle 764 del 2016), “mobilità ciclabile ed alternativa” (609 rispetto alle 611 del 2016).

Alla voce “URP” (545 contatti) sono state registrate anche le richieste attinenti alle attività dell'URP a supporto di altri servizi, in particolare alla gestione delle prenotazioni per lo sportello notai e lo sportello commercialisti. Il dato è in flessione rispetto ai 606 contatti del 2016.

Alla voce “beni comuni” sono state registrate le richieste di informazione (205) che l'URP ha fornito agli utenti interessati alle nuove tematiche della partecipazione civica, dell'amministrazione condivisa, della cura e della rigenerazione dei beni comuni urbani, per orientarli 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 cui l'Ufficio è stato chiamato.

Da segnalare quindi le richieste di informazioni sulla gestione della raccolta dei rifiuti (442), su attività economiche (326) e manifestazioni fieristiche e mercati (245), sui servizi sociali (326), sulle competenze ed i servizi della Polizia locale (349), sulle modalità di accesso agli atti dell'amministrazione comunale, anche attraverso i nuovi strumenti informatici (121). Alla voce “Illuminazione / Semafori / Progetto WILMANET” (121 richieste) vengono tuttora raccolte anche le richieste di informazioni relative alle modalità di accesso alla rete comunale Wilma.

Nel campo “sicurezza urbana” (98 contatti) 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. Dall'attivazione di 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. Nel 2017 sono state raccolte dall'URP nove richieste di intervento da parte del Comune.

Rispetto al 2016 è sceso il numero dei cittadini (4.090 rispetto ai 4.857 del 2016) 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 2017 è pari al 30,30 %, a fronte del 34,11 % del 2016.

La voce più significativa all'interno di questi argomenti è rappresentata dalle 2.098 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, ma sono in calo rispetto alle 2.606 del 2017. Sono stati 395 i cittadini che si sono rivolti all'URP per avere un orientamento in relazione all'accesso al mondo del lavoro, ai concorsi pubblici, ai corsi di formazione professionale e del tempo libero, ai corsi per i disoccupati, ai lavori socialmente utili, agli incentivi a sostegno delle nuove imprese, delle start up, dei giovani e dell'imprenditoria femminile: in diminuzione rispetto alle

521 del 2016. Sono diminuite anche le richieste riguardanti “altri soggetti”: 603 rispetto alle 748 del 2016, mentre sono in aumento le informazioni riguardanti le “amministrazioni pubbliche”, locali e statali: 708 rispetto alle 640 del 2016, trainate verosimilmente dalle informazioni sulle modalità di attivazione della carta dei servizi. Sono state 97, in diminuzione rispetto alle 141 del 2016, le persone che hanno richiesto all’URP riferimenti di associazioni di promozione sociale e culturale, al fine anche di svolgere attività di volontariato, e sono state 122, in linea rispetto alle 124 del 2016, le richieste di riferimenti di organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini: associazioni consumatori, associazioni inquilini, difensore civico, giudice di pace. Infine, sono state 67 (77 erano state nel 2016) le richieste di informazioni relative alla tutela degli animali, alle funzioni del veterinario e all’anagrafe canina, al canile municipale.

Come sottolineato, il decremento ha riguardato quasi tutti gli argomenti. In deciso aumento risultano solo le informazioni su attività e iniziative culturali promosse dal Comune. In misura minore la crescita riguarda ad esempio anche le informazioni sui servizi comunali in generale, sulla mobilità urbana, sui lavori pubblici.

Per la prima volta compare la voce “beni comuni” per evidenziare anche le richieste di informazioni, spesso articolate e complesse in termini di tempo impiegato nei colloqui, afferenti alla nuova funzione dell’URP, inteso ora come luogo dove la nuova filosofia dell’amministrazione condivisa e della cura dei beni comuni incontra idealmente le istanze di partecipazione alla gestione della cosa pubblica.

L’URP è quindi anche il punto di contatto con i cittadini che si avvicinano alle tematiche dei beni comuni e della cittadinanza attiva, che all’URP trovano indicazioni per orientarsi verso le forme di collaborazione previste dal Regolamento sui beni comuni e sostegno nella predisposizione delle proposte.

## PARTE TERZA

### 3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti

#### Dati generali

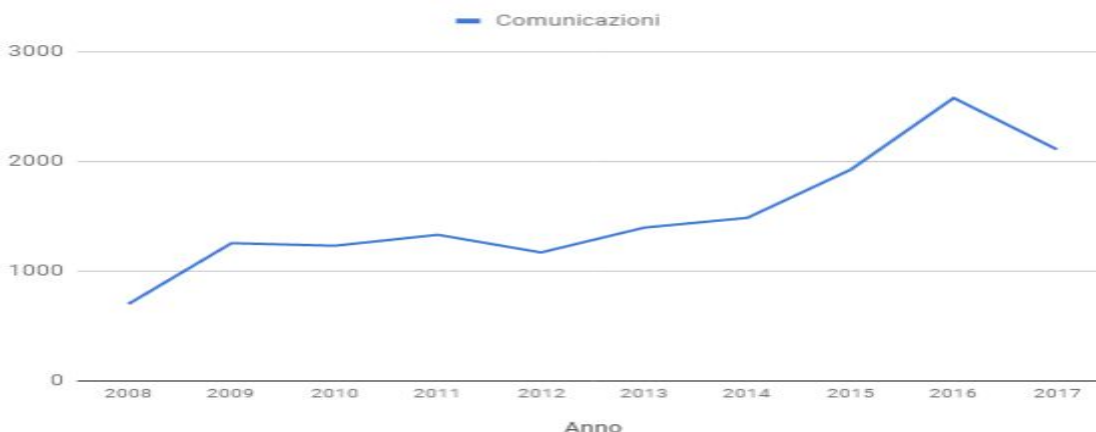
Nel 2017 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale 2.108 comunicazioni, suddivise in 2.007 segnalazioni, 3 reclami e 98 suggerimenti. Rispetto allo scorso anno si è registrato un calo del 18,16 %.

La Tabella 8 e il relativo Grafico 5 rappresentano l'andamento delle comunicazioni inoltrate al Comune nel corso del decennio 2008-2017. Si può così notare un graduale incremento nel corso degli ultimi anni, legato certamente all'introduzione di strumenti informatici più accessibili, immediati, innovativi e sofisticati: *sensorcivico*, *Aiutaci a migliorare questa pagina*, *e-mail*. Come già evidenziato emerge il picco significativo nel 2016, nell'anno in cui il Comune ha sperimentato per i primi sei mesi un'applicazione collegata a *whatsapp*, sperimentazione che non è stato possibile confermare per ragioni tecniche.

**Tabella 8: Numero comunicazioni nel decennio 2008-2017**

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
COMUNICAZIONI	702	1.256	1.232	1.332	1.171	1.397	1.486	1.923	2.576	2.108

**Grafico 5: Andamento delle comunicazioni nel decennio 2008-2017**



L'URP ha raccolto 1.863 comunicazioni, pari all'88,37 % del totale, mentre le restanti,

pari all'11,63 %, sono state raccolte dai Servizi di merito (138 comunicazioni) e dalle Circoscrizioni (107 comunicazioni).

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

COMUNICAZIONI	URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE
SEGNALAZIONI	1.781	120	106	2.007
RECLAMI	3			3
SUGGERIMENTI	79	18	1	98
<b>TOTALE</b>	<b>1.863</b>	<b>138</b>	<b>107</b>	<b>2.108</b>

Di seguito si evidenziano i Servizi comunali e le Circoscrizioni che oltre all'Urp hanno raccolto comunicazioni su argomenti afferenti alle proprie competenze:

Servizi comunali:

- Polizia Locale: (9 segnalazioni ed un suggerimento)
- Biblioteca comunale (11 segnalazioni e 7 suggerimenti)
- Ufficio anagrafe (3 segnalazioni ed un suggerimento)
- Segreteria generale (1 segnalazione)
- Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni (91 segnalazioni e 9 suggerimenti)
- Servizi funerari (5 segnalazioni)

Circoscrizioni:

- Argentario (6 segnalazioni)
- Bondone (16 segnalazioni)
- Sardagna (5 segnalazioni)
- Centro storico Piedicastello (10 segnalazioni)
- Gardolo (22 segnalazioni)
- Meano (23 segnalazioni)
- Mattarello (5 segnalazioni)
- Ravina-Romagnano (13 segnalazioni)
- Oltrefersina (6 segnalazioni)
- San Giuseppe – Santa Chiara (1 suggerimento)

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

**Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2017-2016**

Modalità di contatto		2017	%	2016	%
Numero verde		45	2,14	43	1,66
Linea telefonica		337	15,99	304	11,80
Front office		281	13,34	419	16,26
Sul posto				13	0,50
Scritto	e-mail	393	18,64	346	13,43
	SensoRcivico/piattaforma	932	44,21	877	34,05
	Sensorcivico/whatsapp			449	17,43
	bussola	19	0,90	31	1,21
	Aiutaci a migliorare	99	4,69	88	3,42
	posta	2	0,09	6	0,24
<b>Totale</b>		<b>2.108</b>	<b>100,00</b>	<b>2.576</b>	<b>100,00</b>

SensoRcivico è risultato anche quest'anno il canale privilegiato per l'invio di segnalazioni, reclami e suggerimenti. Infatti i cittadini che hanno fatto ricorso a questo strumento sono stati 932 pari al 44,21%, in aumento rispetto al 34,05% del 2016 quando la voce ha registrato 877 utilizzi.

SensoRcivico è l'esclusivo canale digitale ammesso dall'Amministrazione comunale per l'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti. Ad esso si affianca *Aiutaci a migliorare*, il form collegato ad ogni singola pagina del sito del Comune che consente di segnalare criticità connesse proprio alla pagina consultata. Sono state 99 le comunicazioni inoltrate attraverso il form "*Aiutaci a migliorare*", in aumento rispetto alle 88 del 2016 e gestite esclusivamente dal Servizio Pubbliche relazioni.

Anche le e-mail sono aumentate passando a 393 rispetto alle 346 del 2016. Seguono il telefono e la linea verde con 382 comunicazioni complessive, in aumento rispetto alle 347 del 2016. Al front office si sono presentati 281 cittadini, un numero minore quindi rispetto ai 419 del 2016. La modalità scritta - con modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta - è stata scelta da 19 cittadini (31 nel 2016) e 2 sono state le comunicazioni scritte inviate per posta/fax (6 erano state nel 2016).

Percentualmente, rispetto ai dati del 2016, gli aumenti più significativi si registrano per le comunicazioni tramite SensoRcivico, seguiti dalle e-mail e della linea telefonica.

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

Per meglio comprendere le ragioni delle 2.108 comunicazioni pervenute nell'anno 2017 all'Urp, ai Servizi comunali di merito e alle Circoscrizioni si è provveduto ad aggregarle per materia e a classificarle per argomento, sulla base della Tabella 12 che segue.

**Tabella 12: Argomenti comunicazioni per soggetto ricevente**

MATERIA	ARGOMENTO	URP	Servizi	Circoscrizioni	TOT. 2017	TOT. 2016
<b>AMBIENTE TERRITORIO</b>	Animali	17	1		18	28
	Disinfestazioni	40	1		41	37
	Gestione rifiuti	159	15	12	186	363
	Giardini / Verde pubblico	172		20	192	217
	Inquinamento / Tutela ambientale	51	9	1	61	91
	Pulizia strade	98		8	106	151
	Toponomastica / Urbanistica			2	2	8
<b>Totale</b>		<b>537</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	<b>606</b>	<b>895</b>
<b>COMMERCIO</b>	Attività economiche	5	1		6	9
	Fiere e mercati		3		3	3
<b>Totale</b>		<b>5</b>	<b>4</b>		<b>9</b>	<b>12</b>
<b>CULTURA, TURISMO E TEMPO LIBERO</b>	Sport e impianti sportivi	5			5	18
	Turismo e tempo libero	3	5		8	10
	Cultura	3	6		9	4
<b>Totale</b>		<b>11</b>	<b>11</b>		<b>22</b>	<b>32</b>
<b>LAVORI PUBBLICI</b>	Illuminazione / Semafori/Wilmanet	222	1	9	232	231
	Manutenzione strade	347	3	25	375	375
	Opere pubbliche non stradali	59	2	10	71	95
	Opere stradali	20	1		21	21
	Reti acque bianche e nere	77	2	7	86	109
	Segnaletica stradale	183	1	9	193	172
<b>Totale</b>		<b>908</b>	<b>10</b>	<b>60</b>	<b>978</b>	<b>1.003</b>
<b>MOBILITÀ' TRASPORTI</b>	Mobilità ciclabile/C'entro in bici	24	1	1	26	28
	Mobilità urbana	10	1		11	18
	Parcheggi	30	7		37	36
	Trasporti e fermate bus	22	1	1	24	34
<b>Totale</b>		<b>86</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>116</b>

<b>ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI</b>	Servizi ed uffici	1			1	2	
	Trasparenza e partecipazione	1	1		2	1	
<b>Totale</b>		<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>SERVIZI CITTADINO</b>	<b>AL</b>	Affari demografici / Decentramento	6	15		21	14
		Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	2	12		14	7
		Biblioteche	6	18		24	29
		Attività sociali	1			1	3
		Casa	1			1	
		Edilizia privata	4	2		6	21
		Servizi funerari e cimiteriali	9	7	3	19	12
		Tributi / Tariffe	6	4		10	19
		URP / Comunicazione / Rete civica	5	6		11	34
<b>Totale</b>		<b>40</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>107</b>	<b>140</b>	
<b>SICUREZZA PUBBLICA</b>	Competenze Polizia Locale - Violazioni	121	6	1	128	173	
	Sicurezza urbana - Vivibilità	153	3		156	199	
<b>Totale</b>		<b>274</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>284</b>	<b>372</b>	
<b>BENI COMUNI</b>	Beni comuni		1		1		
<b>Totale</b>		<b>1.863</b>	<b>138</b>	<b>107</b>	<b>2.108</b>	<b>2.576</b>	

Si può osservare che quasi tutti gli argomenti hanno evidenziato una diminuzione delle comunicazioni rispetto al 2016, in taluni casi in modo evidente come quelle in materia dell'ambiente e del territorio. Si può osservare che proprio la voce "ambiente e territorio" aveva fatto registrare nel 2016 il numero più alto di contatti tramite *whatsapp*: circa 200 su 449 erano state le comunicazioni inoltrate attraverso questo canale per segnalare in maniera veloce e efficace l'abbandono di rifiuti e situazioni di scarsa pulizia, allegando foto ed immagini. Si può quindi spiegare in parte con il venir meno di questo canale il calo delle comunicazioni in questa materia.

Analizzando le materie oggetto delle comunicazioni, si evince che la maggior parte delle comunicazioni ha riguardato anche quest'anno le tematiche relative ai lavori pubblici: 978, rispetto alle 1.003 del 2016. Di queste comunicazioni 375 riguardano la manutenzione delle strade, esattamente come lo scorso anno, 232 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 193 la segnaletica (unico dato in crescita), 86 le reti delle acque bianche e nere, 71 le opere non stradali e 21 le opere stradali.

Una citazione a parte va fatta per la Squadra di pronto intervento. Nel 2017 l'URP ha raccolto 223 segnalazioni per la SPI, la squadra di pronto intervento istituita per emergenze riguardanti la manutenzione delle strade, l'illuminazione ed in generale i lavori pubblici. Le richieste per la SPI sono aumentate rispetto alle 171 del 2016 e sono state trasmesse prevalentemente con SensoCivico (217), quindi al telefono (2),

al front office (3) e per e-mail (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).

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati all'ambiente e al territorio: 606, rispetto alle 895 del 2016, così ripartite: 192 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 186 - dimezzate rispetto al 2016 - relative alla gestione dei rifiuti, 106 alla pulizia strade, 18 alla gestione e al possesso di animali, 41 a problemi di disinfestazione e 61 di inquinamento ambientale e 2 alla toponomastica. Si registra un calo significativo rispetto alla gestione rifiuti (186 su 363 del 2016) e alla pulizia delle strade (106 su 151 del 2016). Il gruppo di pronto intervento, attivato specificatamente per la rimozione dei rifiuti e lo spazzamento delle strade ha gestito 19 segnalazioni. Sono state 98 le comunicazioni in tema di mobilità e trasporti, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (26), la mobilità urbana e alternativa (11), i parcheggi (37) e il trasporto (24).

La voce "Sicurezza pubblica" registra 284 comunicazioni, in calo rispetto alle 372 del 2016: 128 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e a violazioni e 156 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. Infine, sono state 107 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.

### **3.1.3 Analisi delle segnalazioni**

"Segnalazioni" sono, secondo il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino, quelle azioni del cittadino volte a comunicare alle strutture comunali disservizi, malfunzionamenti, fatti, eventi di interesse e competenza dell'Amministrazione comunale la quale è chiamata ad intervenire con un'azione di rimedio.

Le segnalazioni hanno riguardato la generalità degli argomenti illustrati nella Tabella 12, con prevalente concentrazione alla voce "lavori pubblici" (934), dove prevalgono le segnalazioni relative alla manutenzione delle strade, all'illuminazione pubblica e alla segnaletica.

Seguono le segnalazioni relative all'ambiente e al territorio (586), con prevalenza di quelle riguardanti la cura e la manutenzione del verde, la gestione e la raccolta dei rifiuti e la pulizia delle strade.

Sono state 279 le segnalazioni relative alla voce “sicurezza pubblica”, che include anche le segnalazioni relative a imbrattamenti, graffiti e scritte e alle violazioni alle varie disposizioni comunali.

### **3.1.4 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 3 reclami inoltrati all’Amministrazione sulla piattaforma sensorcivico.

Due reclami hanno riguardato il mancato ritiro dei rifiuti nel giorno fissato dal calendario, mentre uno - non di competenza del Comune - ha riguardato la violazione delle norme sul divieto di fumo.

### **3.1.5 Analisi dei suggerimenti**

Un modo di identificare da sempre il ruolo specifico dell’Urp è sottolineare la sua funzione di struttura che incoraggia la partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica, sostenendoli nella loro disponibilità a farsi carico, ciascuno per le proprie capacità e competenze, del buon funzionamento dei servizi. Ogni ufficio dell’ente fornisce servizi ben precisi ed identificati e l’Urp ha come funzione principale quella di far conoscere e rendere fruibili tali servizi, di comunicare le loro caratteristiche all’utenza in modo chiaro, preciso e comprensibile, di rendere consapevoli i cittadini dei loro diritti e di raccogliere ogni sollecitazione, suggerimento, provocazione che i cittadini rimandano all’Amministrazione allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni dell’ente.

I suggerimenti costituiscono una cifra costante nelle comunicazioni inoltrate: quest’anno sono stati 98, tendenzialmente in continua crescita nel corso degli ultimi anni, a testimoniare che la voglia di partecipare dei cittadini e l’attenzione verso la città e la qualità dell’ambiente urbano sono fattori determinanti per la crescita ed il miglioramento dei servizi.

I suggerimenti, così come le segnalazioni ed i reclami, sono la modalità attraverso la quale i cittadini chiedono di partecipare alla crescita della qualità dei servizi e di contribuire alla semplificazione e ad una maggiore efficacia dell’azione amministrativa: sono quindi un sensore ed un test sul buon andamento delle politiche pubbliche.

Il lavoro dell'URP quindi non si esaurisce nella raccolta e nello smistamento delle comunicazioni ai servizi interni, ma costituisce il primo passo verso l'attivazione di azioni che coerentemente producono ricadute positive sulla struttura ed il concreto cambiamento funzionale-organizzativo. Solo in questo modo il circolo virtuoso della collaborazione tra cittadini e amministrazione potrà dirsi chiuso e solo in questo modo anche il compito dell'URP, che di questi cambiamenti costituisce uno dei motori, potrà dirsi in parte realizzato. I suggerimenti dei nostri cittadini hanno riguardato le aree dei lavori pubblici, dell'ambiente, della mobilità, della cultura e dello sport, della sicurezza.

Gli utenti Urp hanno espresso giudizi e suggerimenti su come migliorare le informazioni turistiche: per migliorare le descrizioni dei monumenti, le informazioni su musei, alberghi, percorsi, attrezzature sportive.

Nel settore della mobilità hanno suggerito di migliorare la segnaletica delle ciclabili, di fornire indicazioni più precise su come ci si muove su una pista ciclo-pedonale, di tutelare e aumentare i parcheggi per le moto a ridosso della ZTL reintegrando gli stalli andati persi per l'estensione della stessa ZTL, di migliorare le informazioni sulle zone a traffico limitato utilizzando anche piante e mappe di dettaglio, di facilitare il movimento degli autobus su alcuni incroci problematici.

Nel campo della tutela ambientale i cittadini hanno suggerito modifiche e integrazioni ai calendari di raccolta per ridurre il degrado e la presenza di rifiuti domestici sulle strade, hanno anche sollecitato il ricorso alle fototrappole per intercettare i "furbetti dei rifiuti", come pure hanno chiesto di rafforzare le azioni di sensibilizzazione alle buone pratiche.

Non sono mancati i consigli su come arricchire i nostri giardini di informazioni mettendo i cartellini con i nomi delle piante, ma c'è chi ha anche suggerito la chiusura dei parchi di notte per evitare situazioni di degrado e disagio, oltre a chi ha dato suggerimenti su come meglio preservare il verde ed i giochi dei bambini, delimitando le aree per i differenti fruitori, creando percorsi pedonali, incrementando aree per i cani.

C'è chi, attento a tutelare maggiormente i pedoni sulla strada, ha inviato proposte per aumentare la sicurezza attraverso la richiesta di nuovi marciapiedi dove ancora mancano, una più attenta manutenzione con sfalci e ripristini più celeri dei bordi e del fondo stradale, la posa di segnaletica più puntuale, di specchi parabolici e cavallotti ed isole protettivi, o ancora attraverso l'aumento dei limiti di velocità e la posa di dissuasori.

Dimostrano attenzione a due dei fenomeni certamente tra i più impattanti, ovvero i graffiti e il parcheggio selvaggio di biciclette, i cittadini che hanno suggerito il ricorso a telecamere ed una maggiore informazione ai writers perché sappiano che il territorio è sorvegliato e siano consapevoli delle conseguenze di questi atti di vandalismo. Per contrastare l'abbandono e il parcheggio disordinato di biciclette e rottami è stata

suggerita l'introduzione di un sistema di blocco delle biciclette con obbligo per i proprietari di rivolgersi alla Polizia locale e al pagamento di una sanzione per la restituzione del mezzo.

Non di rado, l'URP registra opinioni diametralmente opposte e deve rappresentare, a fronte delle ragioni degli uni e degli altri, la posizione dell'amministrazione e le sue scelte spesso difficili e contrastate: c'è chi vorrebbe più panchine per il riposo e la sosta dei più anziani e chi vorrebbe togliere anche quelle che ci sono per evitare il bivacco e la sosta permanente di persone che vivono ai margini; o ancora, rispetto alle fontane, c'è chi le vorrebbe sempre in funzione e chi, soprattutto in un anno estremamente siccitoso, le avrebbe chiuse tutte per risparmiare acqua; c'è chi suggerisce di non effettuare lavori stradali (asfaltature, demolizioni) o pulizia strade di notte e chi invece suggerisce proprio la notte per evitare congestionamenti della circolazione diurna.

In questi casi, si conferma la funzione principale degli Uffici relazioni con il pubblico, ovvero la capacità di ascolto, l'abilità e l'accortezza di rappresentare, oltre che le istanze più variegate della componente cittadina, anche le difficoltà di una amministrazione che deve ricercare equilibrio e rispetto di tutte le opinioni, al di là dell'individualismo dei singoli che vorrebbero vedere accolto il proprio suggerimento e confermato il proprio personale volere.

### **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.

Nelle successive tabelle 13 e 14 si evidenziano i tempi di chiusura delle 2.108 comunicazioni che hanno interessato tutti i Servizi del Comune ed i tempi medi risposta.

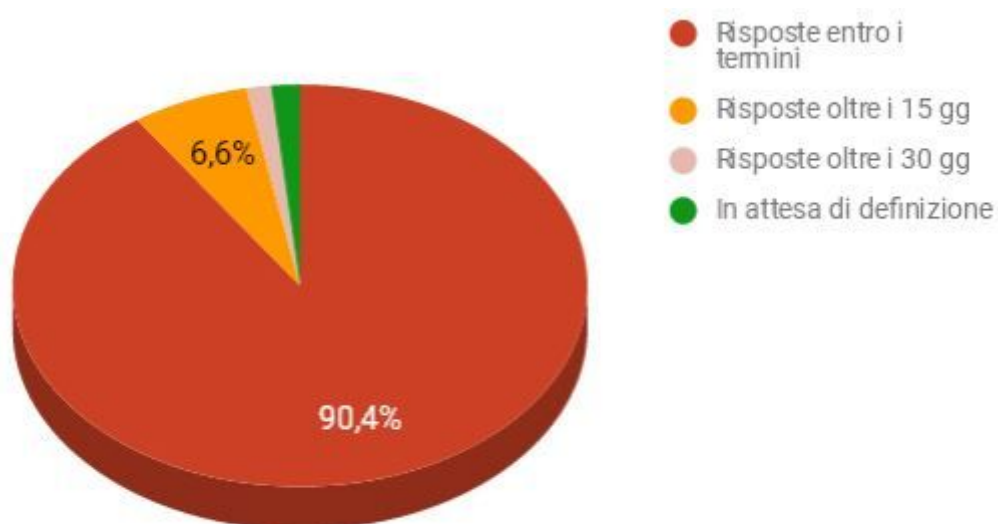
Il raffronto evidenzia per l'anno 2017 percentuali di risposta e tempi medi leggermente superiori rispetto alla situazione dell'anno precedente.

Le strutture comunali hanno risposto alle comunicazioni nella misura del 97,99% e complessivamente entro i termini per il 90,42%.

**Tabella 13: Tempi di risposta: raffronto tra 2016 - 2017**

Anno	2017	%	2016	%
Risposte entro i termini	1.906	90,42	2.400	93,17
Risposte oltre i 30gg	29	1,38	29	1,13
Risposte oltre i 15gg	139	6,59	130	5,05
Risposte in attesa di definizione	34	1,61	17	0,65
<b>TOTALE</b>	<b>2.108</b>	<b>100</b>	<b>2.576</b>	<b>100</b>

**Grafico 5: Tempi di risposta alle comunicazioni**



**Tabella 14: Tempi medi di risposta rispetto a 15 e 30 giorni**

Anno	2017	2016
Tempi medi di risposta rispetto ai 30gg	12,88	10,37
Tempi medi di risposta rispetto ai 15gg	9,54	8,77

Nel 2017, i tempi medi di risposta sono leggermente superiori per la generalità delle

comunicazioni.

L'URP ha gestito in forma esclusiva **53** comunicazioni sul totale delle 2.108. Delle 53 comunicazioni 9 prevedevano un tempo di risposta a 30 giorni e sono state chiuse entro 8 giorni di media, mentre le restanti 44 per le quali la chiusura era fissata a 15 giorni sono state chiuse in giornata.

### **3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico**

Nel 2017 al Comune sono state presentate 3 petizioni e 6 istanze. Le petizioni hanno riguardato la realizzazione di una ciclopedonale tra Mattarello e Romagnano, l'allargamento della ZTL a via Roggia Grande e una iniziativa di sostegno per "una scuola a misura di bambino". Le istanze hanno affrontato questioni di toponomastica e due nuove proposte di intitolazione; una situazione di inquinamento da odore; problemi di sicurezza urbana per la presenza di prostitute; problemi di manutenzione strade. Sono tutt'ora in corso le istruttorie relative a due istanze, mentre le altre istanze e le petizioni sono state chiuse con la risposta ai promotori.

Dal mese di febbraio 2017 è possibile per i cittadini inviare al Comune una *e-petition*. Il Comune infatti ha adottato, primo Comune in Italia, la piattaforma Change.org, un canale di comunicazione facile e diretto con i cittadini, più immediato e semplice rispetto alla tradizionale petizione sia per quanto riguarda la modalità di inoltro da parte del proponente che per la risposta che il Comune deve inviare ai cittadini. Nel 2017 sono state accolte 4 *e-petitions*.

Questi gli argomenti: " No! " al campo da calcio in Candriai – 1298 sostenitori; Accesso libero dei cani nei parchi e giardini pubblici trentini – 823 sostenitori; La bonifica della discarica di Sardagna – 278 sostenitori; Controlli e multe a chi non raccoglie gli escrementi dei cani – 256 sostenitori. Al raggiungimento delle duecento sottoscrizioni ed entro i seguenti 60 giorni il Servizio pubbliche relazioni ha fornito una risposta ai firmatari.

Nel 2017 gli interventi del Difensore civico su argomenti sollecitati dai cittadini sono stati 39 e, all'infuori di due richieste ancora in fase di definizione, tutte hanno avuto risposta entro i 60 giorni fissati. Le richieste hanno riguardato i lavori pubblici e privati (reti idrauliche, manutenzione strade, gestione fabbricati, impianti sportivi e elementi di arredo, viabilità ed edilizia privata); le politiche sociali ed abitative (assegnazione alloggi, contributi, soggiorni anziani); i servizi all'infanzia (graduatorie e aiuti all'infanzia) ; i servizi demografici; i tributi e le imposte; la tutela dell'ambiente e l'inquinamento da rumore.

## **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.

Nel corso del 2017 l'URP ha sostenuto e facilitato il percorso dei cittadini che hanno aderito alle 4 proposte di adesione semplice: "Adotta un'aiuola", "Al mio quartiere ci penso anch'io", "Alla mia scuola ci penso anch'io" e "Ritocchi urbani". L'URP ha seguito inoltre, dal momento della presentazione della proposta all'atto della firma, 11 proposte di collaborazione che nel 2017 si sono concretizzate in altrettanti patti di collaborazione. Nel corso del 2017 sono state presentate altre 4 proposte di collaborazione per il quale è in corso l'iter che auspicabilmente porterà alla sottoscrizione di un patto. L'URP ha seguito e curato inoltre l'aggiornamento dell'area tematica dedicata ai beni comuni sul sito internet del Comune, dove vengono regolarmente pubblicate notizie, nuove iniziative e proposte ed ogni altro contributo utile alla diffusione della cultura della cittadinanza attiva e dei beni comuni, nonché seguito l'avvio e la redazione dei numeri della newsletter "*Benicomunichiamo*". Per quanto riguarda la diffusione e la redazione di materiale informativo, l'URP ha collaborato alla realizzazione delle pagine di Trento Informa, alla realizzazione dell'opuscolo informativo "Il cittadino attivo per i beni comuni" e alla predisposizione di striscioni, banners, manifesti e locandine, nonché alla realizzazione di video e presentazioni.

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

Nel 2017 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), allargato a rappresentanti dell'Università di Trento, dell'Opera universitaria, dell'INPS e di Cinformi, si sono riuniti presso il Comune il giorno 23 ottobre per un confronto sul testo aggiornato e rinnovato del Protocollo di intesa che nel 2018 sarà approvato e sottoscritto.

### 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, agli spazi pubblici e agli eventi ed alla già citata area tematica "beni comuni". L'URP è stato il riferimento anche nel 2017 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". Con riferimento al servizio di *bike-sharing*, nel 2017 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 46 nuovi contratti e risposto ad un considerevole numero di richieste di informazione su questi servizi. 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 2017, l'URP è stato il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti. Anche nel 2017 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 ha accolto anche numerosi cittadini in cerca di informazioni sulle numerose iniziative culturali e turistiche promosse dal Comune per le quali è indicato come riferimento per le informazioni.

Nel 2017 l'URP ha presentato un progetto di tirocinio universitario ed accolto per tre mesi due studentesse dell'Università di Trento che hanno affiancato le operatrici dell'URP nel percorso di riflessione sul ruolo che l'Ufficio ha avviato in questi ultimi anni, in risposta alla sua ricollocazione all'interno del progetto "beni comuni" del Comune e alle nuove sfide collegate allo sviluppo tecnologico che impongono un cambio di passo, una revisione ed attualizzazione delle competenze e del ruolo di chi all'URP lavora, per non trovarsi impreparati e per continuare ad essere il luogo dove si trovano le giuste informazioni, ma anche il luogo dell'ascolto e delle relazioni. Le due tirocinanti hanno condiviso l'esperienza di un lavoro in costante contatto con i cittadini, rilevato le difficoltà nella gestione dei colloqui, condiviso la soddisfazione degli operatori alla risoluzione di problematiche talvolta complesse, ma anche il disagio e l'insoddisfazione di fronte all'impossibilità di risolvere situazioni e criticità. Hanno collaborato alla redazione del Rapporto URP 2016, hanno realizzato un nuovo volantino informativo aggiornato sull'URP, hanno analizzato gli strumenti di comunicazione a disposizione dei cittadini, con particolare riferimento alla

piattaforma sensorcivico ed alla gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti, hanno raccolto esperienze e materiali propedeutici alla stesura del rinnovato protocollo d'intesa della Rete PA. Hanno inoltre partecipato attivamente ad incontri ed eventi contestuali alla realizzazione e concretizzazione di proposte di collaborazione nell'ambito dei beni comuni e della cittadinanza attiva. In particolare, poi, una delle studentesse ha colto dal tirocinio gli stimoli e gli input per un lavoro di tesi magistrale che affronterà i temi della partecipazione dei cittadini anche attraverso l'analisi puntuale della gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami a mezzo della piattaforma sensorcivico, partendo quindi dal caso concreto del Comune di Trento e del suo Ufficio relazioni con il pubblico che da questo lavoro potrà trarre spunti interessanti di riflessione.