

# URP

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

---

Rapporto annuale sull'attività  
Anno 2015

## SOMMARIO

### PARTE PRIMA

1.1 Dati generali.....	3
1.2 Modalità di contatto (informazioni più segnalazioni).....	4

### PARTE SECONDA

2.1 Richieste di informazioni.....	5
2.1.1 Modalità di contatto .....	6
2.1.2 Analisi per tipologia.....	7
2.1.3 Dati relativi alle informazioni di competenza del Comune.....	8
2.1.4 Dati relativi alle informazioni concernenti servizi ed enti diversi dal Comune.....	12

### PARTE TERZA

3.1 Segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali.....	13
3.1.1 Modalità di contatto .....	14
3.1.2 Argomento delle comunicazioni e strutture comunali che hanno raccolto la comunicazione.....	16
3.2 Andamento delle comunicazioni presentate all'URP.....	18
3.2.1 Modalità di inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti presentati all'URP....	19
3.2.2 Analisi dei contenuti delle comunicazioni presentate all'URP.....	20
3.2.3 Attività della Squadra di pronto intervento (SPI).....	23
3.3 Comunicazioni presentate direttamente alle Circoscrizioni e argomenti.....	26
3.4 Comunicazioni inserite dai Servizi e argomenti.....	28
3.5 Interventi del Difensore civico e petizioni.....	30

### PARTE QUARTA

#### ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

4.1 Beni comuni.....	31
4.2 Sportello Informativo Integrato "RetePA".....	31
4.3 Altre attività di supporto ad iniziative comunali.....	31

### CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Le risposte sono sempre limitate, provvisorie, insoddisfacenti. Le domande invece sono il vero motore dell'attività mentale: un uomo che non si pone domande, o che si contenta delle risposte, non va molto lontano.

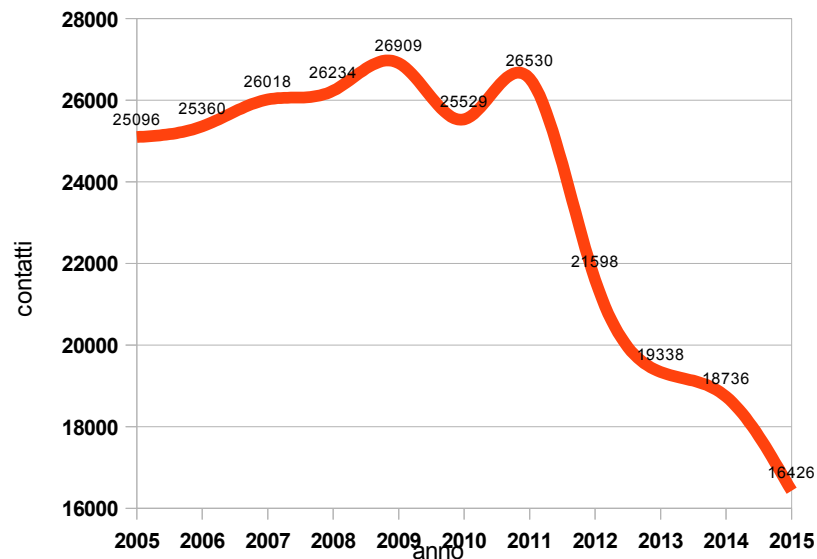
**Piero Angela, Da zero a tre anni, 1975**

# PARTE PRIMA

## 1.1 Dati generali

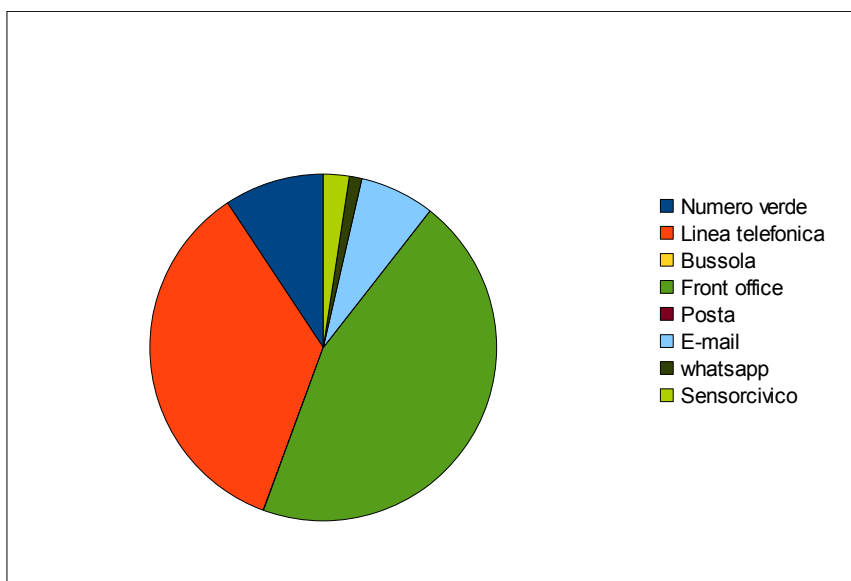
Nel 2015 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha registrato **16.426** contatti, comprensivi di **14.936** richieste di informazioni, **1.356** segnalazioni, **87** reclami e **47** suggerimenti. Rispetto al 2014 si registra una flessione del 12,32 %. Tale flessione complessiva è determinata dalla diminuzione importante delle richieste di informazione ed è parzialmente compensata dall'aumento, altrettanto importante, delle segnalazioni raccolte dall'URP nel corso dell'anno. Sono stati **252** i giorni di apertura, da lunedì a venerdì, con orario 9 – 16,30. La media giornaliera è stata di 65,18 contatti.

Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Contatti	25.096	25.360	26.018	26.234	26.909	25.529	26.530	21.598	19.338	18.736	16.426
Media giorno	82,55	85,10	86,43	87,45	89,69	84,25	87,84	72,93	77,04	75,24	65,18



## 1.2 Modalità di contatto (informazioni più segnalazioni)

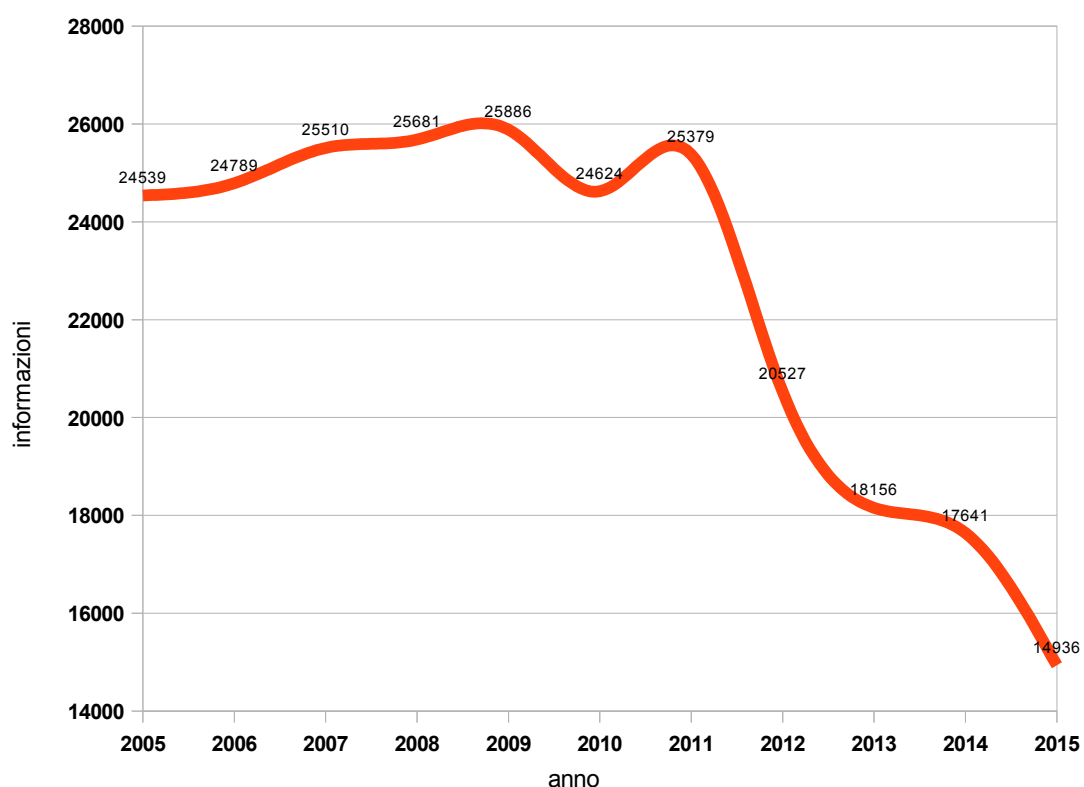
Modalità di contatto			
Numero verde	1.527	9,29%	
Linea telefonica	5.765	35,09%	
Front office	7.399	45,05%	
Scritto	e-mail	1.141	6,95%
	SensoRcivico – piattaforma	396	2,42%
	SensoRcivico - <i>whatsapp</i>	195	1,19%
	bussola	2	0,01%
	posta	1	0,00%
<b>Totale</b>	<b>16.426</b>	<b>100,00%</b>	



Rispetto al 2014, sono aumentati i contatti per via telematica, per e-mail, attraverso la piattaforma SensoRcivico e tramite la nuova modalità *whatsapp*. I cittadini che hanno scelto queste modalità sono stati 1.732 rispetto ai 1.567 del 2014 (+ 10,52 %). Nell'utilizzo della rete telefonica, numero verde e linea esterna comunale si è passati da 10.654 del 2014 ai 7.292 del 2015, con una diminuzione del 31,55 %. Il *front office* ha registrato 7.399 contatti, in aumento rispetto ai 6.500 contatti del 2014 del 13,83 %.

## PARTE SECONDA

### 2.1 Richieste di informazioni



Le richieste di informazioni sono state 14.936 e sono diminuite del 15,33 % rispetto alle 17641 del 2014.

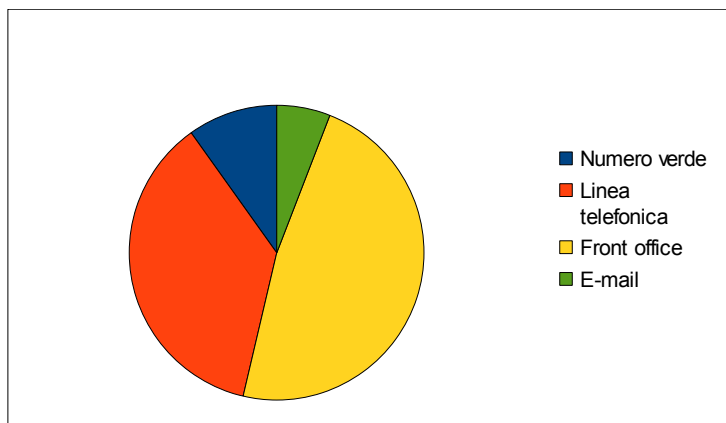
La considerazione più immediata è che evidentemente sempre più i cittadini si trovano nella condizione di reperire autonomamente le informazioni loro occorrenti. Una maggiore disponibilità di strumenti, una diffusione di informazioni più ampia, su più canali e più livelli, una comunicazione più incisiva, chiara e immediata sono elementi utili per leggere ed interpretare tale dato.

Analizzando l'andamento dei contatti per mese si rileva una leggera flessione nei mesi di novembre e dicembre, mentre il mese che ha registrato il maggior numero dei contatti è stato il mese di ottobre, mese nel quale l'URP ha distribuito i 300 buoni per conto dell'Ufficio parchi e giardini.

Gennaio	1.193
Febbraio	1.008
Marzo	1.175
Aprile	1.360
Maggio	1.362
Giugno	1.357
Luglio	1.273
Agosto	1.200
Settembre	1.477
Ottobre	1.630
Novembre	972
Dicembre	929

### 2.1.1 Modalità di contatto

Modalità di contatto			
Numero verde		1.470	9,85%
Linea telefonica		5.452	36,50%
Front office		7.137	47,78%
Scritto	e-mail	877	5,87%
<b>Totale</b>		<b>14.936</b>	<b>100,00%</b>

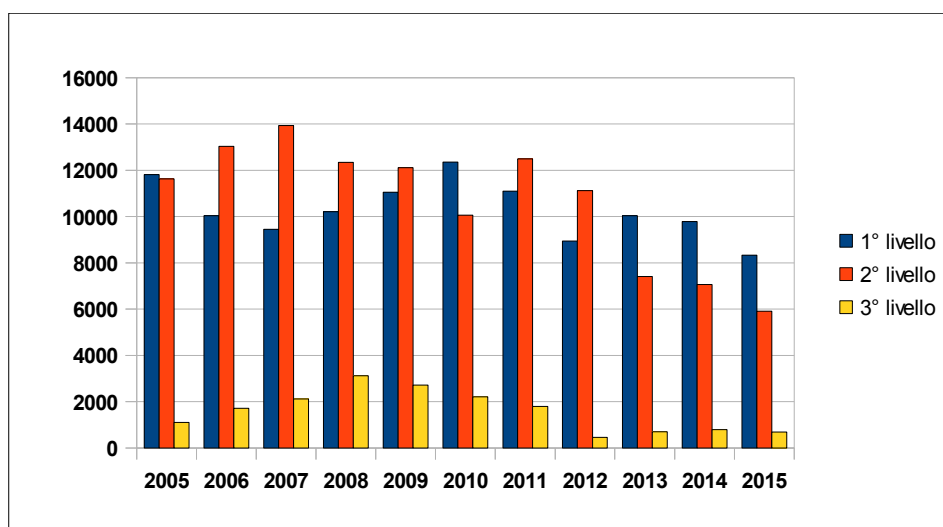


In controtendenza rispetto a quanto rilevato nel *report* dello scorso anno, tra le modalità di contatto sono aumentate le richieste di informazioni al front office (7.137 rispetto alle 6.266 del 2014), mentre si è registrato un calo rispetto alle altre voci: e-mail (877 contro le 1.107 nel 2014), contatti telefonici che comprendono sia il numero verde che la linea telefonica comunale (6.922 contro le 10.268 del 2014 ).

## 2.1.2 Analisi per tipologia

Le informazioni sono distinte 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.

<b>Anno</b>	<b>1° livello</b>	<b>%</b>	<b>2° livello</b>	<b>%</b>	<b>3° livello</b>	<b>%</b>	<b>Totale</b>
<b>2005</b>	11.814	<b>48,14</b>	11.624	<b>47,36</b>	1.101	<b>4,48</b>	24.539
<b>2006</b>	10.040	<b>40,50</b>	13.032	<b>52,57</b>	1.717	<b>6,92</b>	24.789
<b>2007</b>	9.453	<b>37,05</b>	13.931	<b>54,60</b>	2.126	<b>8,33</b>	25.510
<b>2008</b>	10.210	<b>39,75</b>	12.347	<b>48,07</b>	3.124	<b>12,15</b>	25.681
<b>2009</b>	11.053	<b>42,69</b>	12.115	<b>46,80</b>	2.718	<b>10,49</b>	25.886
<b>2010</b>	12.350	<b>50,15</b>	10.063	<b>40,86</b>	2.211	<b>8,97</b>	24.624
<b>2011</b>	11.095	<b>43,71</b>	12.489	<b>49,20</b>	1.795	<b>7,07</b>	25.379
<b>2012</b>	8.944	<b>43,58</b>	11.120	<b>54,17</b>	463	<b>2,25</b>	20.527
<b>2013</b>	10.042	<b>55,31</b>	7.417	<b>40,86</b>	697	<b>3,83</b>	18.156
<b>2014</b>	9.779	<b>55,44</b>	7.070	<b>40,08</b>	792	<b>4,48</b>	17.641
<b>2015</b>	8.336	<b>55,81</b>	5.908	<b>39,55</b>	692	<b>4,64</b>	14.936



Le informazioni di primo livello sono passate da 9.779 nel 2014 a 8.336 nel 2015 (- 14,75 %), le informazioni di secondo livello da 7.070 nel 2014 a 5.908 (- 16,43 %), le informazioni più complesse di terzo livello da 792 nel 2014 a 692 nel 2015 (- 12,62 %).

### 2.1.3 Dati relativi alle informazioni di competenza del Comune

Le tabelle seguenti mettono in evidenza gli argomenti maggiormente richiesti.

ARGOMENTI	1° livello	2° livello	3° livello	Totale	%
Tributi / Tariffe	474	276	12	762	6,80%
Affari demografici / Decentramento	560	490	26	1.076	9,60%
Servizi / Uffici	620	170	17	807	7,20%
Attività culturali	614	172	9	795	7,09%
Mobilità ciclabile	87	519	118	724	6,46%
URP / Comunicazione / Rete civica	206	479	13	698	6,23%
Fiere e mercati	188	201	18	407	3,63%
Accesso atti e partecipazione	47	267	8	322	2,87%
Gestione rifiuti	195	333	46	574	5,12%
Giardini / Verde pubblico	441	81	7	529	4,72%
Inquinamento / Tutela ambientale	261	116	18	395	3,52%
Attività sociali	250	139	34	423	3,77%
Toponomastica / Urbanistica	267	41	7	315	2,81%
Attività economiche	162	141	15	318	2,83%
Economato / Oggetti smarriti	273	69	4	346	3,08%
Asili nido / Infanzia / Politiche	111	170	37	318	2,83%

<b>giovanili</b>					
<b>Illuminazione / Semafori / Progetto WILMANET</b>	45	168	2	215	1,91%
<b>Polizia Municipale</b>	182	151	33	366	3,26%
<b>Edilizia privata</b>	127	115	5	247	2,20%
<b>Trasporti / Fermate bus</b>	144	57	10	211	1,88%
<b>Sport</b>	71	87	7	165	1,47%
<b>Casa / residenze protette</b>	72	92	20	184	1,64%
<b>Parcheggi</b>	42	142	26	210	1,87%
<b>Biblioteche</b>	54	16	1	71	0,63%
<b>Sicurezza urbana</b>	18	79	19	116	1,03%
<b>Organi elettivi</b>	123	24	3	150	1,33%
<b>Manutenzione strade</b>	27	68	6	101	0,90%
<b>Servizi funerari e cimiteri</b>	48	16	2	66	0,59%
<b>Mobilità urbana</b>	23	44	7	74	0,66%
<b>Reti acque bianche e nere</b>	28	25	3	56	0,49%
<b>Disinfestazioni</b>	5	22	2	29	0,25%
<b>Opere pubbliche non stradali</b>	14	42	6	62	0,56%
<b>Segnaletica stradale</b>	10	21	2	33	0,29%
<b>Pulizia strade</b>	3	20	1	24	0,21%
<b>Opere stradali</b>	1	11	2	14	0,12%
<b>Totale</b>	<b>5.793</b>	<b>4.864</b>	<b>546</b>	<b>11.203</b>	<b>100,00%</b>

Con la premessa – già evidenziata - che si è verificato un calo generalizzato delle richieste, si riportano le voci più significative: “affari demografici” (1.076 contro i 1.281 del 2014), seguiti da “servizi ed uffici comunali” ed alle rispettive competenze (807 contro i 1.056), “tributi e tariffe”, voce comprendente, oltre che le numerosissime richieste di informazioni su IMIS, IMU, TARES, anche la distribuzione dei modelli per la dichiarazione dei redditi (la diminuzione importante, 762 contro 2037 del 2014 è dovuta probabilmente alle tantissime richieste su IMU e TASI del 2014, oltre che alla diminuzione dei modelli 730/UNICO cartacei distribuiti dall'URP vista la loro disponibilità on-line); informazioni su manifestazioni ed eventi organizzati dal Servizio cultura e turismo del Comune (795 rispetto alle 989 del 2014); “mobilità urbana”, alternativa e ciclabile: 798 rispetto alle 920 nel 2014.

Alla voce “URP” (698 contatti) sono state registrate anche le richieste attinenti alle attività dell'URP a supporto di altri servizi, in particolare la gestione delle prenotazioni per lo sportello notai e lo sportello commercialisti. Anche questo dato è in flessione rispetto ai 774 contatti del 2014.

Si confermano ancora numerosi i contatti relativi alla voce “giardini e verde pubblico” (529, in aumento rispetto ai 434 del 2014), perché si è ripetuta l'iniziativa collegata alla

manifestazione “Fiori, vie, palazzi”, a conclusione della quale le piante delle aiuole allestite dall'Ufficio parchi e giardini del Comune sono state distribuite gratuitamente ai cittadini, previo ritiro di un buono all'Ufficio relazioni con il pubblico. L'URP ha distribuito 300 buoni per il ritiro delle piantine.

Seguono le richieste di informazioni sulla gestione della raccolta dei rifiuti (574), su manifestazioni fieristiche e mercati (407), sui servizi sociali (423), sulle competenze ed i servizi della Polizia locale (366), sulle modalità di accesso agli atti dell'amministrazione comunale, anche attraverso i nuovi strumenti informatici (322).

Alla voce “Illuminazione / Semafori / Progetto WILMANET” (215 richieste) vengono raccolte anche le richieste di informazioni relative alle modalità di accesso alla rete comunale Wilma.

Nel campo “sicurezza urbana” (116 contatti) sono registrate le richieste di informazione relative alla possibilità di rimuovere scritte e graffiti dalle facciate di edifici privati, con la collaborazione del Comune. Dall'attivazione di questa azione, prevista già nel Patto per Trento città sicura, l'URP raccoglie e trasmette al servizio di merito le richieste di proprietari ed amministratori di condominio che si avvalgono di questa opportunità. Nel 2015 sono state 27 le istanze raccolte dall'URP, più del doppio rispetto alle 10 del 2014.

Il dato risente evidentemente della importante campagna di sensibilizzazione e delle azioni promosse dall'amministrazione comunale per il decoro urbano e per una maggior cura degli immobili, anche privati.

La successiva tabella propone i dati raggruppati per categorie omogenee ed offre una visione più ampia degli argomenti che maggiormente coinvolgono gli interessi dei cittadini, veicolando in questo modo indicazioni utili per indirizzare le scelte e le azioni di comunicazione dell'amministrazione. Per affinità è stata adottata la suddivisione per “materia” ed “argomenti” individuata ed utilizzata anche per la catalogazione delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami.

MATERIA	ARGOMENTI	1° livello	2° livello	3° livello	
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	111	170	37	318
	Affari demografici / Decentramento	560	490	26	1.076
	Attività sociali	250	139	34	423
	Casa	72	92	20	184
	Biblioteche	54	16	1	71
	Economato / Oggetti smarriti	273	69	4	346
	Edilizia privata	127	115	5	247
	Servizi funerari e cimiteri	48	16	2	66
	Tributi / Tariffe	474	276	12	762
	Accesso agli atti e partecipazione	47	267	8	322
	<b>URP / Comunicazione / Rete civica</b>	<b>206</b>	<b>479</b>	<b>13</b>	<b>698</b>
<b>Totale</b>					<b>4.513</b>
AMBIENTE E TERRITORIO	Disinfestazioni	5	22	2	29
	Gestione rifiuti	195	333	46	574
	Giardini / Verde pubblico	441	81	7	529
	Inquinamento / Tutela ambientale	261	116	18	395
	Pulizia strade	3	20	1	24
	Toponomastica / Urbanistica	267	41	7	315
<b>Totale</b>					<b>1.866</b>
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA' COMUNALI	Organi elettivi	123	24	3	150
	Servizi e Uffici	620	170	17	807
<b>Totale</b>					<b>957</b>
MOBILITA' E TRASPORTI	Mobilità ciclabile	87	519	118	724
	Mobilità urbana	23	44	7	74
	Parcheggi	42	142	26	210
	Trasporti e fermate bus	144	57	10	211
<b>Totale</b>					<b>1.219</b>
CULTURA / TURISMO/SPORT	Attività culturali	614	172	9	795
	Sport /ASIS	71	87	7	165
<b>Totale</b>					<b>960</b>
COMMERCIO/NEGOZI	Attività economiche	162	141	15	318
	Fiere e mercati	188	201	18	407
<b>Totale</b>					<b>725</b>
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione / Semafori /wilmanet	45	168	2	215
	Manutenzione strade	27	68	6	101
	Opere pubbliche non stradali	14	42	6	62
	Opere stradali	1	11	2	14
	Reti acque bianche e nere	28	25	3	56
	Segnaletica stradale	10	21	2	33
<b>Totale</b>					<b>481</b>
SICUREZZA PUBBLICA	Polizia municipale	182	151	33	366
	Sicurezza urbana	18	79	19	116
<b>Totale</b>					<b>482</b>
<b>Totale generale</b>					<b>11.203</b>

## 2.1.4 Dati relativi alle informazioni concernenti servizi ed enti diversi dal Comune di Trento

SERVIZI/ENTI DIVERSI	1° livello	2° livello	3° livello	totale	%
Turismo e tempo libero	1.160	89	5	1.254	33,59%
Altri soggetti	586	190	24	800	21,43%
Amministrazioni pubbliche	456	285	35	776	20,78%
Ricerca lavoro	91	214	41	346	9,26%
Volontariato e associazioni	83	65	7	155	4,15%
Formazione e corsi	26	107	18	151	4,05%
Tutela diritti dei cittadini	81	55	10	146	3,92%
Tematiche animali	60	39	6	105	2,82%
<b>Totale</b>	<b>2.543</b>	<b>1.044</b>	<b>146</b>	<b>3.733</b>	<b>100,00%</b>

Rispetto al 2014 è in diminuzione il numero dei cittadini che si sono rivolti all'URP alla ricerca di informazioni, orientamento o piccole consulenze che non rientrano nelle competenze dell'Amministrazione comunale. Erano stati 4.027 i contatti nel 2014. Tuttavia, la percentuale di questa tipologia di richieste sul totale delle informazioni erogate dall'URP del 2015 è pari al 24,99 % in leggero aumento rispetto al 22,82 % del 2014.

Il dato più significativo è rappresentato dalle 1.254 informazioni su tempo libero ed attività culturali e turistiche realizzate in città, senza il diretto coinvolgimento del Comune: esse sono in assoluto le più numerose e sono in lieve aumento rispetto alle 1.108 del 2014, unica voce in aumento rispetto allo scorso anno. In calo sono le richieste relative alle modalità di accesso al mondo del lavoro, al sostegno nelle situazioni di disoccupazione, ai concorsi pubblici, ai corsi di formazione professionale e tempo libero, ai corsi per i disoccupati, agli incentivi a sostegno delle nuove imprese, delle start up, dei giovani e dell'imprenditoria femminile: 497 richieste rispetto alle 633 del 2014. Sono diminuite anche le richieste riguardanti "altri soggetti": 800 rispetto alle 952 del 2014, mentre sono in linea con lo scorso anno le informazioni riguardanti le "amministrazioni pubbliche", locali e statali: 776 rispetto alle 768 del 2014. Sono state 155, in diminuzione rispetto alle 269 del 2014, le persone che hanno chiesto all'URP riferimenti di associazioni di promozione sociale al fine anche di svolgere volontariato e sono state 146, anch'esse in calo rispetto alle 185 nel 2014, le richieste di riferimenti di organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini: associazioni consumatori, associazioni inquilini, difensore civico, giudice di pace. Infine sono state 105, in linea con lo scorso anno, le informazioni relative alla tutela degli animali, alle funzioni del veterinario e all'anagrafe canina, al canile municipale.

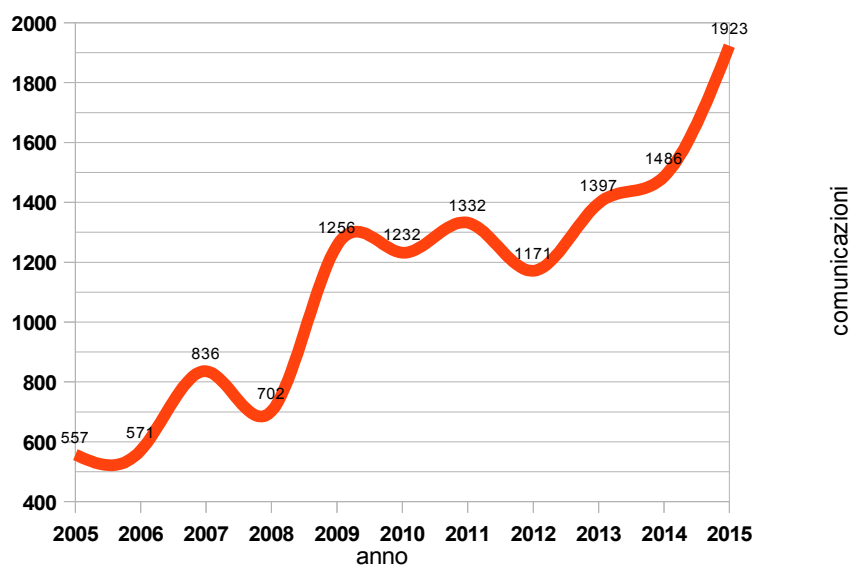
# PARTE TERZA

## 3.1 Segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali

Nel 2015 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale **1.923** comunicazioni, suddivise in **1.735** segnalazioni, **126** reclami e **62** suggerimenti. Rispetto allo scorso anno si è registrato un aumento del 29,40 %. A partire dal mese di ottobre, il 2015 ci propone due significativi elementi di novità per quanto riguarda gli strumenti di comunicazione a disposizione dei cittadini: il lancio della nuova versione della piattaforma SensoRcivico e la messa a punto di una nuova modalità di inoltro delle comunicazioni attraverso *whatsapp*. Gli obiettivi che l'Amministrazione intendeva raggiungere erano in sintesi:

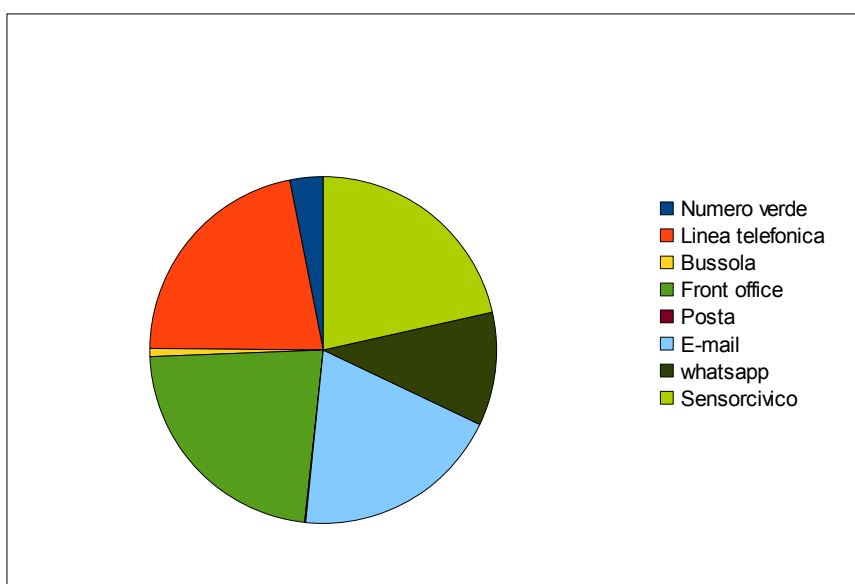
- la compatibilità con gli *smartphone* grazie al *design* responsivo;
- la realizzazione di una mappa delle comunicazioni appositamente dedicata al Comune di Trento
- l'integrazione di SensoRcivico con l'applicazione *whatsapp* e, quindi, la possibilità per gli utenti di inviare segnalazioni tramite il numero 3385722794. La risposta alle comunicazioni inviate tramite *whatsapp* viene pubblicata ed è quindi visibile sulla piattaforma SensoRcivico.

Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Comunicazioni	557	571	836	702	1.256	1.232	1.332	1.171	1.397	1.486	1.923



### 3.1.1 Modalità di contatto

Modalità di contatto			
Numero verde	57	2,97%	
Linea telefonica	401	20,86%	
Front office	418	21,74%	
Scritto	e-mail	360	18,73%
	SensoRcivico – piattaforma	396	20,58%
	SensoRcivico - <i>whatsapp</i>	195	10,14%
	bussola	14	0,72%
	Aiutaci a migliorare	80	4,16%
	posta	2	0,10%
<b>Totale</b>	<b>1.923</b>	<b>100,00%</b>	



Il telefono è stato lo strumento maggiormente utilizzato dai cittadini per inoltrare le comunicazioni (458 tra linea verde e telefono). Seguono il front-office, al quale si sono presentati 418 cittadini, in deciso aumento rispetto ai 251 nel 2014, e le e-mail (360). Attraverso SensoRcivico sono pervenute 396 comunicazioni, in calo rispetto alle 410 comunicazioni del 2014. Con *whatsapp* sono state inoltrate 195 comunicazioni. La modalità scritta - con modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta - è

stata scelta da 14 cittadini, prevalentemente compilate da utenti della Biblioteca (8) e 2 sono state le comunicazioni scritte inviate per posta.

Come già evidenziato, nel mese di ottobre 2015 ai tradizionali canali di inoltro delle comunicazioni a disposizione dei cittadini, si è aggiunta la possibilità di utilizzare *whatsapp* – una modalità gestita direttamente ed esclusivamente dall'URP. Il dato relativo a quest'ultimo si riferisce quindi agli ultimi tre mesi dell'anno 2015. Come si evince dalla tabella sottostante ottobre, novembre e dicembre registrano un deciso aumento nel numero delle comunicazioni, con un picco proprio nei mesi di ottobre e novembre. La disponibilità del nuovo strumento, agile ed immediato, si è ripercosso quindi sui dati registrati negli ultimi tre mesi, i quali evidenziano un deciso aumento delle comunicazioni. A tre mesi dall'introduzione della nuova modalità, quello che si può osservare è che, se da un lato *whatsapp* risponde alle esigenze di immediatezza, semplicità, velocità di invio di segnalazioni e richieste di intervento, sono emersi alcuni elementi di criticità quali l'incompletezza dei testi, la frammentarietà delle informazioni e talvolta l'assenza delle coordinate geografiche dei luoghi, fondamentali per prendere in carico le comunicazione ed attivare gli interventi richiesti.

<b>Andamento mensile di segnalazioni, suggerimenti e reclami</b>	
GENNAIO	121
FEBBRAIO	119
MARZO	176
APRILE	160
MAGGIO	143
GIUGNO	133
LUGLIO	144
AGOSTO	118
SETTEMBRE	156
OTTOBRE	251
NOVEMBRE	210
DICEMBRE	192
<b>Totale</b>	<b>1.923</b>

Il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino affida all'URP la stesura del rapporto annuale relativo a segnalazioni, suggerimenti e reclami presentati dai cittadini all'Amministrazione comunale; lo stesso Manuale stabilisce i tempi per la risposta al cittadino, fissati in 15 giorni per l'intero iter nel caso il processo di risposta sia gestito interamente dall'URP - direttamente o in collaborazione con il Servizio di merito - o interamente dal Servizio di merito, e in 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. Il termine di 30 giorni è stato preso a riferimento anche per le procedure interne di particolare complessità che coinvolgano una pluralità di strutture.

Si fornisce di seguito un'analisi dei tempi di chiusura delle 1.923 comunicazioni, che hanno interessato tutti i servizi del Comune.

Chiuse entro i termini	1.835	95,42%
Chiuse in ritardo rispetto al termine di 15 giorni	63	3,28%
Chiuse in ritardo rispetto al termine di 30 giorni	12	0,62%
Non chiuse	13	0,68%
<b>Totali</b>	<b>1.923</b>	<b>100,00%</b>

Nella valutazione dei dati riguardanti le chiusure oltre i termini previsti o le mancate chiusure - dato complessivo contenuto al 4,6% e comunque in calo sia rispetto all'8,4% del 2013 sia rispetto al 6,9% dell'anno 2014 - occorre tenere presente che le segnalazioni o i suggerimenti prospettano a volte situazioni che necessitano di verifiche puntuali, sopralluoghi e controlli a volte prolungati nel tempo al fine di poter fornire risposte attendibili e appropriate da parte del Servizio di merito; per questo motivo la risposta può arrivare ad oltrepassare i tempi indicati dal Manuale, talvolta con ritardi comunque molto contenuti, talvolta con ritardi più importanti. In quest'ultimo caso viene normalmente inviata al cittadino una risposta interlocutoria, rimandando ad un secondo momento una risposta aggiornata e definitiva.

Lo stesso Piano triennale di prevenzione della corruzione fornisce al cittadino un ulteriore strumento di verifica e controllo in quanto impegna l'amministrazione ad un costante ed attento monitoraggio dei tempi di risposta dei procedimenti, tra i quali rientra il riscontro alle segnalazioni, ai suggerimenti e ai reclami dei cittadini. Anche il Codice di comportamento chiede ad ogni dipendente di assicurare al cittadino una risposta precisa e puntuale, di fornire le informazioni utili a valutare prestazioni di servizio e livelli di qualità, informando eventualmente della possibilità di avvalersi dell'Ufficio relazioni con il pubblico.

### **3.1.2 Argomenti delle comunicazioni e strutture comunali che hanno raccolto la comunicazione**

La tabella riporta gli argomenti, classificati per materia, delle **1.923** comunicazioni inoltrate all'URP, ai singoli Servizi comunali e alle Circoscrizioni nell'anno 2015 ed evidenzia la struttura – URP, Circoscrizioni o Servizio di merito – che ha raccolto la comunicazione.

L'URP ha raccolto 1.490 comunicazioni pari al 77,49 % del totale, mentre le restanti 433,

pari al 22,51 %, sono state raccolte e gestite direttamente dai Servizi di merito e dalle Circoscrizioni.

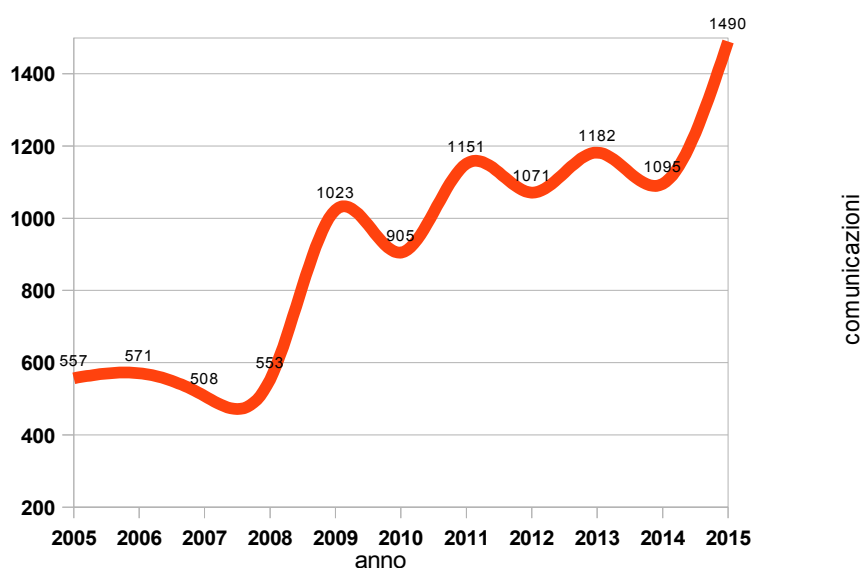
MATERIA	ARGOMENTO	URP	AMBIENTE	FUNERARIO	BIBLIOTECHE	GABINETTO	SERVIZI INFANZIA	PARCHEGGI E GIARDINI	MOBILITA'	CULTURA	CIRCOSCRIZIONI	TOTALI 2015	TOTALI 2014
<b>AMBIENTE E TERRITORIO</b>	Animali	26		2		2		1			3	34	11
	Disinfestazioni	25						1			4	30	26
	Gestione rifiuti	187	20			15					36	258	297
	Giardini / Verde pubblico	134				3		3			32	172	110
	Inquinamento / Tutela ambientale	48				2					6	56	22
	Pulizia strade	116	5								25	146	159
	Toponomastica / Urbanistica	7				5					1	13	2
<b>COMMERCII E NEGOZI</b>	Attività economiche	6				2						8	4
	Fiere e mercati	1				1						2	
<b>CULTURA, TURISMO E TEMPO LIBERO</b>	Sport	3				2						5	2
	Turismo e tempo libero	8				1				4		13	3
	Cultura					6						6	3
<b>LAVORI PUBBLICI</b>	Illuminazione / Semafori/Wilmanet	151				1					34	186	190
	Manutenzione strade	269									56	325	198
	Opere pubbliche non stradali	51									14	65	55
	Opere stradali	11										11	3
	Reti acque bianche e nere	60									26	86	100
	Segnaletica stradale	112									20	132	100
<b>MOBILITA' E TRASPORTI</b>	Mobilità ciclabile	22				1						23	17
	Mobilità urbana	16				1						17	13
	Parcheggi	27				8			1		2	38	30
	Trasporti e fermate bus	27				2			5		4	38	8
<b>ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI</b>	Servizi ed uffici	3				1						4	2
	Accesso agli atti e partecipazione					1						1	3
	Organi elettivi					1						1	
<b>SERVIZI AL CITTADINO</b>	Affari demografici / Decentramento	5				4					2	11	10
	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	1					3					4	4
	Biblioteche	8			16							24	3
	Attività sociali	2				1						3	
	Casa	1				1						2	
	Edilizia privata	8				4						12	5

	Economato	1										1		
	Servizi funerari e cimiteri	9		2		2						5	18	18
	Tributi / Tariffe	5				9							14	6
	URP / Comunicazione / Rete civica	17				6						2	25	3
<b>SICUREZZA PUBBLICA</b>	Polizia Locale - Violazioni	40				2						3	45	37
	Sicurezza Urbana	83										11	94	42
<b>TOTALE</b>		<b>1.490</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>286</b>	<b>1.923</b>	<b>1.486</b>	

Per quanto attiene all'analisi degli argomenti, si può osservare che quasi tutte le voci sono in aumento rispetto al 2014. L'aumento, evidente soprattutto negli ultimi tre mesi dell'anno, si spiega in parte con l'introduzione della nuova modalità *whatsapp* e del rilancio della piattaforma *sensoRcivico 2.0*. Il *battage* e la significativa campagna di stampa per la promozione dei nuovi strumenti hanno decisamente motivato i cittadini i quali, nei mesi di ottobre, novembre e dicembre, sono stati particolarmente collaborativi ed attivi.

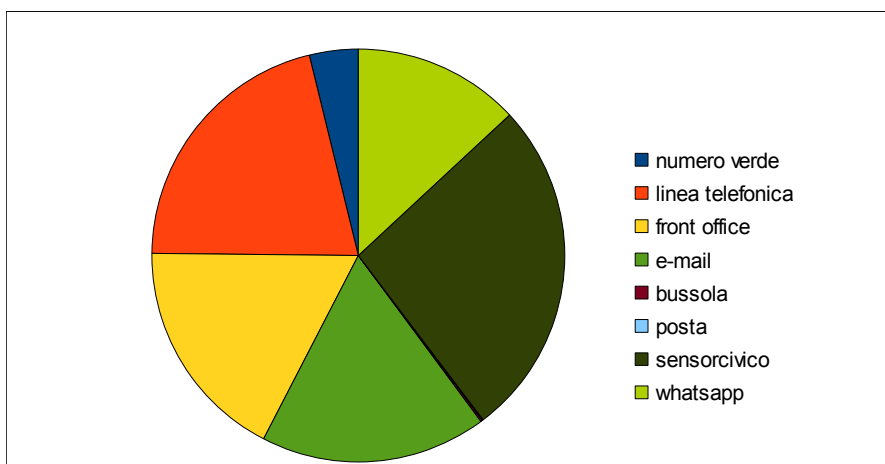
### 3.2 Andamento delle comunicazioni presentate all'URP

L'URP ha raccolto **1.490** comunicazioni, suddivise in **1.356** segnalazioni, **87** reclami e **47** suggerimenti ed in aumento del 36,07 % rispetto al 2014. Delle 1.490 comunicazioni l'URP ha inviato ai Servizi di merito 1.407 comunicazioni. Le rimanenti 83 sono state tenute in carico direttamente, senza l'invio ai Servizi, e registrano un tempo medio di risposta di 2,81 giorni.



### 3.2.1 Modalità di inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti presentati all'URP

Modalità di contatto			
Numero verde		57	3,82%
Linea telefonica		313	21,00%
Front office		262	17,58%
Scritto	e-mail	264	17,82%
	SensoRcivico - piattaforma	396	26,53%
	SensoRcivico - <i>whatsapp</i>	195	13,06%
	bussola	2	0,13%
	posta	1	0,06%
<b>Totale</b>		<b>1.490</b>	<b>100,00%</b>



La maggior parte dei cittadini ha preferito ancora gli strumenti informatici (totale comunicazioni 855 tra e-mail, SensoRcivico e *whatsapp*). Seguono il telefono e la linea verde (totale 370 comunicazioni) ed il front-office al quale si sono presentati 262 cittadini.

La modalità scritta attraverso il modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta è stata scelta da 2 cittadini.

Una comunicazione è stata inoltrata per posta.

### 3.2.2 Analisi dei contenuti delle comunicazioni presentate all'URP

La tabella riporta sinteticamente il contenuto delle **1.490** comunicazioni presentate all'URP.

MATERIA/ARGOMENTO	DESCRIZIONE	Segn	R	Sug g	TOT
<b>LAVORI PUBBLICI</b> <b>Illuminazione e semafori</b> <b>Manutenzione strade</b> <b>Opere pubbliche stradali</b> <b>Opere pubbliche non stradali</b> <b>Reti acque bianche e nere</b> <b>Segnaletica stradale</b>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>guasti e integrazione impianti illuminazione pubblica, guasti e revisione tempi dei semafori, guasti reti wilma</li> <li>manutenzione delle strade: presenza di buche, avvallamenti, grate e tombini sconnessi e rumorosi, presenza di ghiaccio e neve, cartelli di lavori da recuperare, manutenzione palizzate e parapetti, sfalci</li> <li>manutenzione fontane e panchine, recinzioni, fioriere, bacheche, manutenzione ascensore San Vito di Cognola, degrado edificio comunale</li> <li>fuoriuscite di acqua, pulizia rogge e rivi, pulizia di caditoie, grate e tombini, perdita d'acqua</li> <li>segnalazioni relative alla segnaletica stradale: necessità di integrare le indicazioni, rifacimenti segnaletica viaria, delle ciclabili e dei parcheggi; posa e sostituzione di specchi parabolici, cartelli danneggiati, posa di dissuasori,</li> </ul> <p><u>Reclami:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tombini e chiusini rumorosi, avvallamenti pericolosi, asfaltature talvolta approssimative, sistemazione accesso e segnaletica al quartiere delle Albere</li> <li>pulizia di tombini e caditoie</li> <li>lavori in via Madruzzo eseguiti approssimativamente</li> <li>mancanza di segnaletica disabili in via Pio X, segnaletica in piazza di Villamontagna e necessità di porre divieti di sosta, imposizione del divieto di condurre le bici a mano in prossimità del cimitero</li> </ul> <p><u>Suggerimenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>migliorare illuminazione passaggio pedonale cavalcavia San Lorenzo/Piazza Dante; migliorare l'illuminazione via S. Croce in prevenzione a atti vandalici; controllare illuminazione all'ex deposito Atesina; installare semaforo in via dei Ventuno</li> <li>migliorare segnaletica a Spini per le funzioni commerciali; contrassegnare i posti al parcheggio Zuffo; inibire il parcheggio di Spini a camper e furgoni; migliorare segnaletica in via Sanseverino c/o parcheggi;</li> <li>integrare rastrelliere per bici</li> <li>migliorare accesso parcheggi via Bezzi; realizzazione marciapiede a San Vincenzo; realizzazione marciapiede in piazza Fiera per agevolare chi sale sull'autobus</li> </ul>	614	24	16	654
<b>AMBIENTE E TERRITORIO</b> <b>Gestione rifiuti</b> <b>Pulizia strade</b> <b>Inquinamento e tutela ambientale</b> <b>Giardini e verde</b> <b>Disinfestazioni</b> <b>Animali</b> <b>Toponomastica</b>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abbandono rifiuti, conferimenti impropri, svuotamento ed integrazione cestini, guasti isole ecologiche, pulizia e sostituzione cassonetti, mancato rispetto e comportamenti scorretti, problemi fra condomini.</li> <li>Pulizia delle strade e dei marciapiedi.</li> <li>Presenza rottami di bici e moto, inquinamento da rumore per eventi e da lavori da cantiere</li> <li>Disinfestazioni da ratti, zanzare, formiche e processionaria</li> <li>Manutenzione e pulizia del verde e delle fioriere ornamentali, guasti impianti di irrigazione, guasti giochi, pulizia del verde e degli spazi gioco, manutenzione cancellate e palizzate, controllo presenza cani nei giardini, sostituzione delle piante allergizzanti</li> <li>Richiesta sacchetti raccolta deiezioni canine, manutenzione aree cani, presenza conigli</li> </ul> <p><u>Reclami:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la pulizia della città e in particolare alcune vie: Bassano, Cernidor, Sartori</li> <li>la pulizia delle aiuole, la pulizia di giochi nei parchi, i</li> </ul>	506	29	7	542

	<p>vandalismi e la sporcizia a seguito delle feste sul Doss Trento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la mancata raccolta dei rifiuti, il rumore provocato al mattino dalla raccolta del vetro, la necessità di rivedere il calendario di raccolta nella zona commerciale, i rifiuti abbandonati al rifugio Campel</li> <li>l'inquinamento da rumore provocato dagli spettacoli all'aperto in piazza Fiera, auto abbandonate, negozi con porte aperte in inverno, la presenza di ruderi edilizi in via Brennero</li> </ul> <p><u>Suggerimenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>eliminazione divieto di accesso ai cani nei giardini;</li> <li>installare guanti presso le aree cani riprendendo l'azione "Al mio parco ci penso io", ed anche lungo le strade</li> <li>installazioni cestini rifiuti, migliorare la comunicazione circa i giorni di raccolta rifiuti</li> <li>sistemazione totale di piazza Dante</li> </ul>				
<p><b>MOBILITA' E TRASPORTI</b>  <b>Mobilità urbana</b>  <b>Trasporti e fermate autobus</b>  <b>Parcheggi</b>  <b>Mobilità ciclabile</b></p>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrazione delle rastrelliere per bici e-motion, migliorare la segnaletica delle ciclabili, miglioramenti nei punti critici, segnalazioni guasti alle biciclette</li> <li>cambi dei sensi di marcia in via Vannetti e via degli Orti, traffico in via Marconi ingresso OBI, sbarramento accesso a piazza D'Arognò da via Garibaldi, chiusure strade non segnalate</li> <li>Sovraffollamento autobus urbano, disagio per diminuzione corse e nuovi percorsi autobus, manutenzione pensiline degli autobus, sbarramento fermate, realizzazione nuova pensilina e ridenominazione fermata autobus</li> <li>Parcheggi selvaggi e abusivi, richiesta parcheggi per motocicli e "rosa", regolamentazione parcheggi in via Cervara</li> </ul> <p><u>Reclami:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>chiusura di via Segantini per manifestazione privata, protrarsi della chiusura di viale Verona per il sottopasso ciclo-pedonale, chiusura via Santa Croce per manifestazione sportiva senza preavviso ai residenti</li> <li>parcheggi selvaggi a Villamontagna, in via Dante Sartori e in piazzale Sanseverino; tariffe elevate</li> <li>disagio per nuovi percorsi autobus, mancanza collegamento autobus con le Albere, QRcode non disponibile per il pagamento</li> </ul> <p><u>Suggerimenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nuova fermata RSA De Tschiderer; autobus notturni; orari autobus digitali; pensilina via Monaco; modifiche a percorsi e orari;</li> <li>nuove stazioni bikesharing; introduzione nuovi modelli di portabiciclette</li> <li>riorganizzazione posteggi carico/scarico</li> </ul>	65	16	11	<b>92</b>
<p><b>CULTURA TURISMO E TEMPO LIBERO</b>  <b>Attività culturali</b>  <b>Sport</b>  <b>Turismo e tempo libero</b></p>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>musica eccessiva proveniente dalla palestra di via degli Olmi, mancato appuntamento incluso in Spore nel Verde, impianto irrigazione campo di Martignano sempre in funzione nonostante la siccità estiva</li> <li>cartelli Mercatino di Natale ritirati in ritardo, impossibilità di usare Nokia per scaricare le app del Comune, sconveniente affermazione di uno speaker durante manifestazione in Bondone</li> </ul> <p><u>Suggerimenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la possibilità di organizzare più eventi per bambini in piazza Dante, migliorare le traduzioni in lingua inglese durante il mercatino di Natale, inserire personale che parla inglese alla stazione dei treni</li> </ul>	8		3	<b>11</b>
<p><b>COMMERCIO E NEGOZI</b></p>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>controllo su occupazione suolo mercato</li> <li>rimozione distributore latte crudo</li> </ul>	6		1	<b>7</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>trasferimento attività industriale</li> <li>controllo plateatico di esercizi pubblici</li> <li>ricollocazione camion per commercio ambulante da piazza Fiera</li> </ul> <p><u>Suggerimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>divieto di vendita bevande in bottiglie nel parco università Mesiano</li> </ul>				
<b>SERVIZI AI CITTADINI</b> <b>Affari demografici</b> <b>Casa</b> <b>Affari funerari e cimiteriali</b> <b>Tributi</b> <b>Asili nido-infanzia</b> <b>Economato / Ragioneria</b> <b>Biblioteche</b> <b>Attività sociali</b> <b>Rete civica</b> <b>Edilizia privata</b> <b>Comunicazione/sito internet</b>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>proroga C.I. con foglio aggiuntivo: disagio alla frontiera, chiusura non preannunciata di ufficio circoscrizionale</li> <li>informazioni circa la partecipazione al concorso Trento smart city</li> <li>segnalazione ai servizi sociali di persone in difficoltà</li> <li>controllo sulle pubbliche affissioni e maggiore attenzione ai messaggi pubblicitari, maggiori informazioni su taxa rifiuti</li> <li>ritardata consegna quotidiani in biblioteca, chiusura delle biblioteche nel periodo natalizio, presenza di persone senza fissa dimora e bivacchi</li> <li>maggiore informazione delle aperture graduatorie per assegnazione alloggi pubblici</li> <li>richiesta verifiche su autorizzazioni edilizie e su presenza manufatti forse abusivi, presenza barriere architettonica in centro commerciale</li> <li>manutenzione dei cimiteri, prolungamento orario di accesso</li> <li>osservazioni sul sito, difficoltà a connettersi a SensoRcivico</li> </ul> <p><u>Reclami:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>chiusura ufficio circoscrizionale senza preavviso, eccessivi tempi di rilascio di certificato</li> <li>affissioni omofobe e mancato controllo, impossibilità di pagamento con CC allo Sportello imprese</li> <li>bagno della biblioteca chiuso da troppo tempo, chiusura della biblioteca di Villazzano non segnalata</li> <li>mancata consegna di Qui Trento, mancata pubblicazione sul sito di Trento Informa, mancata consegna nelle case di Trento Informa</li> </ul> <p><u>Suggerimenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>newsletter di avviso per bandi locazione alloggi</li> <li>migliorare il messaggio telefonico della P.L.</li> <li>migliorare accesso nuovo SensoRcivico; estendere utilizzo di SensoRcivico ad altri enti</li> <li>migliorare gli avvisi per la restituzione dei libri della biblioteca</li> <li>estendere orario di apertura dei bagni pubblici nei giorni di grande afflusso turistico</li> </ul>	41	9	7	57
<b>ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA' COMUNALI</b> <b>Accesso atti e partecipazione</b> <b>Elezioni</b> <b>Organi elettivi</b> <b>Servizi/Uffici</b>	<p>Le tre segnalazioni riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Musica eccessiva nella sede comunale di via degli Olmi</li> <li>difficoltà di contatto con la P.L.</li> <li>Orario ufficio permessi P.L.</li> </ul>	3			3
<b>SICUREZZA PUBBLICA</b> <b>Violazioni</b> <b>Sicurezza urbana</b>	<p><u>Segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>violazioni al codice della strada, graffiti, atti vandalici, presenza di accattoni e parcheggiatori abusivi, affissioni abusive</li> </ul> <p><u>Reclami:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>presenza questuanti, prostitute, nomadi</li> <li>vandalismi e scritte sui muri</li> <li>disturbo notturno per feste</li> </ul> <p><u>Suggerimenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aumentare i controlli sulla velocità</li> <li>posa dissuasori per ovviare alla velocità eccessiva</li> </ul>	112	9	2	123
<b>Totale</b>		<b>1.356</b>	<b>87</b>	<b>47</b>	<b>1.490</b>

La maggior parte delle comunicazioni ha riguardato tematiche relative ai lavori pubblici:

654 in totale ed in aumento rispetto alle 556 del 2014. Di queste comunicazioni 269 riguardano la manutenzione delle strade, 151 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, l'accessibilità alla rete wifi comunale wilma, 112 la segnaletica, 60 le reti delle acque bianche e nere, 51 le opere non stradali e 11 le opere stradali).

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati all'ambiente e al territorio: 543 complessivamente, di cui 134 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 187 (più che raddoppiate rispetto allo scorso anno) alla gestione dei rifiuti, 116 alla pulizia strade, 26 alla gestione e al possesso di animali, 48 a problemi di disinfestazione e di inquinamento ambientale e 7 alla toponomastica).

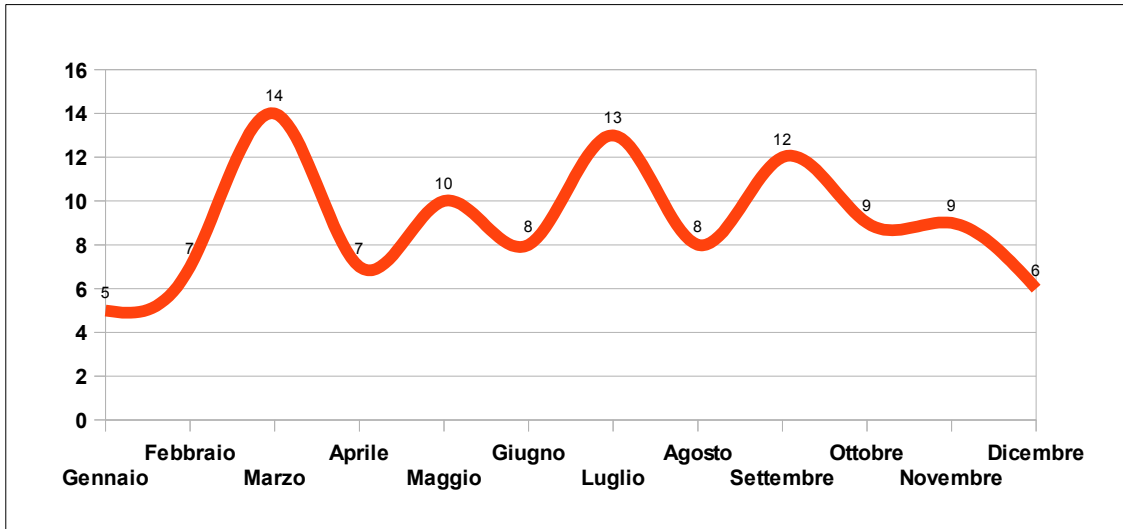
Si registra un aumento significativo in particolare per quanto riguarda la gestione rifiuti (187 rispetto alle 87 del 2014). Dal mese di ottobre, alla SPI "tradizionale", di cui al successivo punto 3.2.3, è affiancata una squadra di operatori attivi specificatamente nella rimozione dei rifiuti e nello spazzamento delle strade. Tale iniziativa si colloca nella più ampia, e già richiamata, azione di ripristino del decoro urbano e di pulizia degli spazi urbani voluta fortemente dall'amministrazione comunale e che si è concretizzata nell'individuazione di alcuni interventi quali, appunto, una più immediata e tempestiva azione di rimozione dei rifiuti abbandonati e della pulizia strade. I tre mesi di attività della squadra di pronto intervento per rifiuti e spazzamento strade registrano 10 chiamate, indirizzate dall'URP al Servizio ambiente il quale successivamente provvede ad inoltrarle alla società Dolomiti Ambiente srl. Mediamente gli interventi sono stati portati a termine entro il termine di 48 ore, così come fissato per le azioni della SPI. In ottobre le segnalazioni sono state 6, in novembre 4, nessuna nel mese di dicembre.

Sono state 92 le comunicazioni in tema di mobilità e trasporti e 123 quelle relative alla sicurezza urbana e pubblica.

Alla voce "sicurezza urbana", in deciso aumento (da 40 a 83, + 107,5 %), sono state enumerate le segnalazioni della presenza di graffiti su immobili, privati e pubblici. Questo incremento si può in parte spiegare e giustificare con il rilancio, da parte del Comune, dell'azione di rimozione dei graffiti e delle scritte sui muri e soprattutto con l'invito, rivolto ai cittadini, di riportare all'amministrazione queste segnalazioni di presenza di forme di vandalismo grafico.

### **3.2.3 Attività della Squadra di pronto intervento (SPI)**

Nel 2015 l'URP ha raccolto **108** comunicazioni, nello specifico **103** segnalazioni e **5** reclami, indirizzate alla Squadra di pronto intervento (SPI), distribuite come segue



Il dato è in flessione rispetto alle 161 del 2014. Si è registrata una diminuzione del 32,91 %

La modalità preferita dai cittadini per inoltrare segnalazioni alla Squadra di pronto intervento è stata anche quest'anno la piattaforma SensoRcivico, con ben 77 comunicazioni, pari al 71,30 %. Seguono 21 segnalazioni inoltrate telefonicamente (6 sulla linea verde e 15 al telefono), 2 per e-mail, 8 direttamente al front office dell'Urp.

Modalità di contatto			
Numero verde		6	5,55%
Linea telefonica		15	13,89%
Front office		8	7,40%
Scritto	e-mail	2	1,86%
	SensoRcivico	77	71,30%
<b>Totale</b>		<b>108</b>	<b>100,00%</b>

La seguente tabella riassume i contenuti delle comunicazioni per la Squadra nel corso del 2015.

Tematiche		
Manutenzione strade	51	48,15%
Reti illuminazione e semafori	14	12,97%
Segnaletica	11	10,19%
Reti acque bianche e nere	7	6,49%
Opere pubbliche non stradali	4	3,70%
Verde pubblico	8	6,48%
Gestione rifiuti	4	3,71%
Pulizia strade	2	1,85%
Animali	1	0,92%
Opere stradali	1	0,92%
Sicurezza urbana	3	2,77%
Mobilità / parcheggi	2	1,85%
<b>Totale</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>

La maggior parte delle richieste ha riguardato la manutenzione delle strade (51 pari al 48,15 %), comprendendo in questa categoria problemi alla sede stradale e ai marciapiedi. Le richieste di interventi relativi alla segnaletica stradale (richiesta di rifacimenti e/o integrazioni, segnalazione di danneggiamenti) sono 11, pari al 10,19 %.

Un numero significativo di richieste ha riguardato guasti all'illuminazione pubblica ed ai semafori (14 segnalazioni, pari al 12,97 %).

Le comunicazioni presentate dai cittadini riguardanti il verde pubblico (manutenzione del verde, manutenzione dei giochi e dell'arredo dei parchi, piante secche e pericolanti, rifiuti) sono otto, pari al 6,48 %.

Quattro comunicazioni ( 3,70 %) hanno riguardato le opere pubbliche non stradali, ad esempio la manutenzione di panchine, paletti e recinzioni divelti, sette le reti delle acque bianche e nere, ovvero tombini rumorosi, canalette e chiusini ostruiti, la manutenzione della rete ( 6,49 %).

Infine, quattro comunicazioni ( 3,70 %) hanno avuto come oggetto la gestione dei rifiuti (rifiuti abbandonati, ma anche in conseguenza a feste sul Doss Trento), due la pulizia delle strade, una il recupero di una carcassa di animale, due la mobilità (danneggiamento di una pensilina dell'autobus e richiesta di specchi parabolici sulla ciclabile Trento nord) e una le opere stradali ( segnalazione di un cantiere reputato fermo da troppo tempo).

I 5 reclami, nello specifico, hanno riguardato la presenza di camper di nomadi a Ravina, la carente segnaletica di via Asiago, la persistente rumorosità di tombini a Sopramonte, la sporcizia delle aiuole di via Caproni, l'obbligo di conduzione delle bici a mano nell'area cimiteriale.

La Squadra di pronto intervento ha gestito direttamente 63 segnalazioni pari al 58,34 %

delle richieste ricevute e in aumento rispetto al 52,17 % riscontrato lo scorso anno. La gestione comprende la presa in carico da parte del referente della squadra, l'assegnazione al tecnico competente, la verifica da parte di quest'ultimo, l'esecuzione dell'intervento o del suo inserimento nel calendario dei lavori nel caso si tratti di lavori più complessi e quindi non attribuibili alla SPI, o sia necessario l'ordine di materiali non immediatamente disponibili.

Sono 45, pari al 41,66 % e in diminuzione rispetto al 47,82% registrato lo scorso anno, le segnalazioni che non ricadevano nella competenza specifica della SPI, ma che hanno riguardato problematiche di competenza di altri servizi comunali o di altre amministrazioni e società, più precisamente sono 38 le comunicazioni di competenza di altri servizi comunali (es. Servizio Opere di urbanizzazione primaria, Ufficio Parchi e giardini, Servizio Ambiente) e 7 di altri enti (es. Dolomiti Reti, Provincia e Consorzio Irriguo).

Nel 2015 la Squadra di pronto intervento ha operato nel rispetto dei tempi di intervento fissati dagli obiettivi generali in massimo 2 giorni lavorativi per quanto riguarda 86 chiamate, ovvero il 79,62 %, in miglioramento rispetto al 74,54 % registrato lo scorso anno. Il tempo di esecuzione comprende la presentazione della segnalazione da parte del cittadino all'Urp, la presa in carico ed il successivo inoltro della segnalazione dall'Urp alla SPI tramite l'inserimento nella piattaforma SensoRcivico, il sopralluogo da parte dei tecnici della Squadra, la verifica dell'intervento con la relativa esecuzione o l'inserimento nel programma dei lavori futuri, oppure l'invio di una nota al servizio comunale di merito o all'ente individuato quale referente competente per l'intervento richiesto. 22 chiamate hanno richiesto per la gestione un numero maggiore di giorni.

### **3.3 Comunicazioni presentate direttamente alle Circoscrizioni e argomenti**

Le Circoscrizioni hanno raccolto **286** comunicazioni, suddivise in **260** segnalazioni, **20** reclami e **6** suggerimenti. La tabella riporta i dati suddivisi per singole Circoscrizioni.

<b>Circoscrizioni</b>	
Circoscrizione -1	19
Circoscrizione - 2	43
Circoscrizione - 3	26
Circoscrizione - 4	15
Circoscrizione - 5	19
Circoscrizione - 6	21
Circoscrizione - 7	56
Circoscrizione - 8	24
Circoscrizione - 9	40
Circoscrizione -10	13
Circoscrizione - 11	10
<b>Totale</b>	<b>286</b>

Le Circoscrizioni hanno inserito comunicazioni sui seguenti argomenti:

<b>ARGOMENTO</b>	<b>Totali</b>
AMBIENTE E TERRITORIO Gestione rifiuti Pulizia strade Inquinamento e tutela ambientale Giardini e verde Disinfestazioni Animali Toponomastica	107
LAVORI PUBBLICI Illuminazione e semafori Manutenzione strade Opere pubbliche stradali Opere pubbliche non stradali Reti acque bianche e nere Segnaletica stradale	150
MOBILITA' Parcheggi Trasporti e fermate autobus	6
SERVIZI AI CITTADINI Affari demografici Affari funerari e cimiteriali Comunicazione/sito internet	9
Sicurezza Sicurezza urbana Violazioni	14
<b>Totale</b>	<b>286</b>

### 3.4 Comunicazioni inserite direttamente dai Servizi e argomenti

I Servizi hanno raccolto **147** comunicazioni, suddivise in **119** segnalazioni, **19** reclami, **9** suggerimenti. In particolare il Servizio di gabinetto e pubbliche relazioni ha gestito 84 comunicazioni e, di queste, 80 comunicazioni sono state inoltrate tramite lo strumento “Aiutaci a migliorare questa pagina”, una opportunità che il sito internet del Comune offre al cittadino di segnalare direttamente i problemi, le difficoltà incontrate nella consultazione di una specifica pagina, oppure palesi errori, mancanze, imprecisioni.

Analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti raccolte dai servizi di merito			
Servizio	Argomento		Totale
<b>SERVIZIO AMBIENTE</b> Ufficio gestione integrata dei rifiuti	Segnalazioni	Gestione rifiuti	17
		Pulizia strade	5
		<b>Totale</b>	<b>22</b>
	Reclami	Mancato svuotamento e raccolta	3
		<b>Totale</b>	<b>3</b>
		<b>Totale generale</b>	<b>25</b>
<b>SERVIZIO GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI</b> “Aiutaci a migliorare”	Segnalazioni	Le segnalazioni riguardano soprattutto richieste di informazioni sia rispetto a servizi comunali sia rispetto ai dati pubblicati in rete civica.	67
	Reclami	<p>mancanza del numero telefonico del canile nella pagina dell'elenco Pagine Gialle dedicata al Comune di Trento, non correttezza degli orari degli ambulatori medici presenti sul sito, troppe informazioni nell'area tematica Tributi, canoni e tariffe comunali e poca chiarezza sulle informazioni di base per le modalità di pagamento, richiesta pubblicazione on line del periodico Trento informa, in quanto non recapitato correttamente a casa</p> <p>nuova edificazione in Bondone e decoro paesaggistico, impossibilità di contattare numero verde Dolomiti energia, confusione negli orari di apertura dei centri di raccolta materiali, sacchetti per pannoloni poco resistenti</p> <p>errore nell'orario di chiusura di un evento, poca attenzione Centro S. Chiara per musica antica, mancata indicazione orari di apertura museo</p> <p>mancati provvedimenti per botti di fine anno, scritte anarchiche su edifici</p>	13

		<p>richiesta informazioni per automobile parcheggiata in zona in cui non dovrebbe essere possibile, mancata segnalazione chiusura di una strada in occasione di una gara ciclistica</p> <p>domanda di attualità sulle modalità di comunicazione alla cittadinanza delle proposte di modifica allo statuto comunale</p> <p>richiesta numero diretto dell'ufficio competente per impossibilità di contattarlo tramite centralino</p>	
	Suggerimenti	Suggerimenti relativamente al sito: legenda dinamiche, immagini hd, link a ufficio competente, cartina a corredo avviso	4
	<b>Totale generale</b>		<b>84</b>
<b>CULTURA TURISMO</b> <b>Ufficio turismo</b>	Suggerimento	Castello del Buonconsiglio: maggiore risalto agli eventi della prima guerra mondiale e supporto di audioguida	1
	<b>Totale</b>		<b>1</b>
	Segnalazioni	Totem informativo per turisti: In data 14 settembre l'utente segnala che presso la ditta Max Motor, .	1
		Codice QR dell'APP "Trento il Comune in Tasca": Un utente segnala che il codice QR che appare sul m	1
	<b>Totale</b>		<b>2</b>
	Reclamo	Mancata informazione che la colazione base era da intendersi inclusa nella tariffa del pernottamento	1
	<b>Totale</b>		<b>1</b>
	<b>Totale generale</b>		<b>4</b>
<b>SERVIZI INFANZIA, ISTRUZIONE E SPORT</b> <b>Ufficio infanzia</b>	Segnalazioni	Temperatura asilo nido Cognola	1
		Guasto riscaldamento	1
		Maggiori informazioni sul progetto porte aperte	1
	<b>Totale generale</b>		<b>3</b>
<b>BIBLIOTECA</b>	Segnalazioni	Indisponibilità di quotidiani su MLOL; indisponibilità di riviste; chiusura biblioteca non segnalata; Bibliobus (richiesta nuova fermata, interruzione del servizio, mancanza di collegamento internet); gestione aria condizionata; mancato rispetto del divieto di fumo; arieggiamento locali biblioteca	
		<b>Totale</b>	
	Reclami	Mancata disponibilità di un quotidiano nazionale su MLOL	1
		Disservizio in emeroteca	1
	<b>Totale</b>		<b>2</b>
	Suggerimento	Invio avviso scadenza prestito all'utente: anticipazione sul termine	1
	<b>Totale</b>		<b>1</b>

		<b>Totale generale</b>	<b>16</b>	
<b>SERVIZIO GESTIONE STRADE E PARCHI</b> <b>Ufficio parchi e giardini</b>	Segnalazioni	Richiesta potatura	1	
		Presenza processionaria	1	
		Riempimento mangiatoie parco Coste	1	
			<b>Totale</b>	<b>3</b>
	Suggerimenti	Recinzione parco piazza Cantore	1	
		Sistemazione parco Gocciadoro.	1	
		<b>Totale</b>	<b>2</b>	
		<b>Totale generale</b>	<b>5</b>	
<b>SERVIZIO URBANISTICA E PIANIFICAZIONE DELLA MOBILITA'</b> <b>Ufficio mobilità</b>	Segnalazioni	Percorso Linea 6	1	
		Abbonamento speciale da parcheggio Villazzano	1	
		Denominazione fermata autobus "Croce Bianca"	1	
		Collegamento Romagnano-Mattarello	1	
		Parcheggi scooter a seguito modifica ZTL	1	
			<b>Totale</b>	<b>5</b>
Suggerimento	Modifica itinerario linea autobus 17	1		
		<b>Totale</b>	<b>1</b>	
		<b>Totale generale</b>	<b>6</b>	
<b>Servizi funerari e cimiteriali</b>	Segnalazioni	Presenza conigli	2	
		Spreco illuminazione sotto il colonnato e spreco d'acqua	1	
		Pozzetto intasato in un cimitero	1	
			<b>Totale generale</b>	<b>4</b>

### 3.5 Interventi del Difensore civico e petizioni

Nel 2015 gli interventi del Difensore civico su argomenti sollecitati dai cittadini sono stati 47. Dodici richieste sono state inviate al Corpo della Polizia locale in quanto riguardanti infrazioni al codice della strada, disturbo alla quiete pubblica, parcheggi e errati conferimenti di rifiuti. Allo Sportello imprese e cittadini sono state indirizzate 10 comunicazioni riguardanti concessioni edilizie, oneri urbanizzazione e contenziosi. Il Servizio ambiente ha trattato 7 richieste riferite a episodi di inquinamento acustico e la raccolta rifiuti. Il Servizio attività sociali ha trattato sei richieste in merito all'assegnazione di alloggi ITEA ed i servizi di assistenza domiciliare. Altre comunicazioni hanno riguardato problemi di rete acque bianche, il servizio di trasporto, le indennità di disoccupazione, i contributi a progetti culturali ed hanno coinvolto pertanto Servizi diversi.

Nel 2015 all'Amministrazione comunale sono state presentate 2 petizioni, l'una attinente allo stato di conservazione delle aree cani di Melta e Tridente, l'altra ad alcuni lavori pubblici nella circoscrizione Argentario e alla costruzione di un garage privato a San Donà.

# PARTE QUARTA

## ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

### 4.1 Beni comuni

L'8 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 che è entrato in vigore il 7 aprile.

Il regolamento è espressione naturale di una realtà già in essere, vitale, attiva e genuina, che vede protagonisti singoli cittadini, gruppi, associazioni, scuole e mira a valorizzare l'impegno che da anni viene profuso da soggetti fortemente motivati ed attivi nella cura della città, ciascuno con il proprio bagaglio di competenze e contributi. Il nuovo regolamento riconosce innanzitutto il valore di queste iniziative e vuole sostenere, coinvolgere ed incoraggiare i cittadini, in un'ottica di fattiva collaborazione, fiducia reciproca, autentica partecipazione.

Il Comune, al fine di semplificare la relazione con i cittadini attivi, ha quindi individuato con il Progetto beni comuni e semplificazione la struttura deputata all'istruttoria delle proposte di collaborazione. Tale struttura provvede direttamente all'attivazione degli uffici interessati, costituendo per i cittadini l'unico interlocutore nel rapporto con l'Amministrazione per la definizione delle loro proposte di collaborazione. L'Ufficio relazioni con il pubblico, fungendo da interfaccia tra il cittadino e l'Amministrazione, è stato chiamato ad affiancare il Progetto nel compito di supportare la funzione di promozione, coordinamento ed istruttoria del e proposte, così come previsto dal Regolamento

È stata predisposta sul sito internet del Comune la sezione "Beni comuni", dove sono state raccolte le iniziative già avviate sul territorio e dove vengono regolarmente pubblicate notizie, nuove iniziative e proposte, ogni contributo alla diffusione della cultura della cittadinanza attiva.

### 4.2 Sportello informativo integrato "RetePA"

Nel 2015 il gruppo formato da Comune, Provincia autonoma di Trento, Azienda provinciale per i servizi sanitari, Agenzia delle entrate, Questura, si è riunito presso il Comune di Trento il giorno 5 maggio 2015. Nell'occasione si è parlato di come rivedere ed integrare il protocollo di intesa attualmente in essere tra gli enti, al fine di renderlo più aderente alle nuove esigenze informative che, con passare degli anni, si sono manifestate.

### 4.3 Altre attività di supporto ad iniziative comunali

L'URP ha seguito le fasi di avvio della nuova versione 2.0 della piattaforma SensoRcivico ed il lancio della modalità *whatsapp*, testandone il processo dal momento in cui il cittadino

inoltra la comunicazione, alla gestione della comunicazione a livello di applicativo interno fino all'atto della chiusura della stessa. L'URP, conseguentemente alle modifiche del sistema e delle nuove modalità di accesso, ha supportato ed affiancato costantemente i colleghi, referenti presso gli uffici comunali, nelle operazioni di iscrizione alla nuova piattaforma e nell'utilizzo della nuova versione e dell'applicativo di gestione: contatti telefonici, incontri individuali per la formazione dei referenti del programma per conto dei vari servizi, numerosi contatti per risolvere i problemi di volta in volta individuati, costante attività di monitoraggio e messa a punto del sistema.

L'URP contribuisce anche all'aggiornamento di alcune sezioni del sito internet, in particolare la sezione dedicata alle associazioni, alle sale, agli spazi pubblici e agli eventi ed ora anche alla già citata sezione "beni comuni".

L'URP è stato il riferimento anche nel 2015 per l'inoltro da parte dei cittadini e la gestione delle segnalazioni destinate alla **Squadra di pronto intervento** (SPI).

L'URP ha distribuito nel 2015 i buoni per l'acquisto a prezzi agevolati degli skipass per il Monte Bondone per i residenti in città.

È proseguita la collaborazione con il Servizio urbanistica e pianificazione della mobilità per le iniziative "**Targa la bici**" e "**C'entro in bici**". Con riferimento al servizio di *bike-sharing*, nel 2015 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 59 nuovi contratti e risposto ad un considerevole numero di richieste di informazione. Ha gestito inoltre numerose segnalazioni e reclami riguardanti soprattutto i guasti alle biciclette, le difficoltà incontrate dagli utenti del servizio nell'utilizzo delle stesse (chiavi incastrate, difficoltà di sganciamento della bici dalla rastrelliera e, viceversa, difficoltà nella ricollocazione nella sua sede), i disagi rappresentati dalle nuove biciclette introdotte nel sistema (troppo pesanti, passo troppo lungo, filo del lucchetto troppo corto ecc.).

Allo stesso modo è proseguita la collaborazione con il Servizio trasporti della Provincia autonoma di Trento rispetto al servizio di noleggio biciclette denominato **e.motion**. L'impegno e la collaborazione dell'URP in relazione a questa iniziativa prevedono la consegna agli interessati dei moduli di adesione al servizio, il loro ritiro e la trasmissione al Servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento. Pur non avendo dati oggettivi da proporre si ritiene che i contatti relativi a questa voce, siano stati numericamente significativi.

A partire dal primo luglio, quindi per il secondo semestre del 2015, dell'anno l'URP è stato il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti.

Anche nel 2015 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.

Tra le collaborazioni possono essere ricordate anche l'indagine sulla percezione della sicurezza dei cittadini, la distribuzione dei buoni per il ritiro delle piante verdi nel contesto dell'iniziativa "Fiori, vie, palazzi". L'Ufficio relazioni con il pubblico è anche il riferimento per la distribuzione dei moduli 730/Unico e per numerose iniziative culturali e turistiche promosse dal Comune per le quali è indicato come riferimento per le informazioni.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

L'URP ha iniziato ufficialmente la propria attività nel mese di ottobre del 1994 e quindi ha festeggiato il compleanno importante dei vent'anni, che si ricorda un po' di più come tutti i compleanni a cifra tonda. Il raggiungimento di questa sua maturità impone una riflessione sul percorso che è stato fatto fino ad ora e soprattutto sulle prospettive future di questo ufficio. I dati ci forniscono indicazioni precise, utili a riconsiderare la funzione dell'URP semplicemente come ufficio collettore ed erogatore di informazioni. Se prendiamo in considerazione i dati del secondo decennio di attività è chiara la flessione costante del numero dei cittadini che esprimono questo bisogno informativo. È vero che il Comune ha investito molto sulla comunicazione con i cittadini attraverso il sito internet, i servizi on-line, l'implementazione di comunicazioni mirate e contestualizzate, inviate tramite sms o altro canale ed il risultato è quindi fisiologico ed è quello che, per certi versi, è atteso. Sono altresì aumentate in maniera esponenziale le segnalazioni dei cittadini che, per effetto dell'introduzione di strumenti informatici agili ed immediati, possono esprimere in più modi le loro osservazioni e valutazioni. Anche questo aumento era atteso e, in fondo, prevedibile: l'amministrazione si è sforzata di interpretare le istanze della comunità ed ha fornito gli strumenti idonei per dar loro voce. In questo contesto anche il ruolo dell'URP può essere rivisto e rimodulato, rivalutato nella sua originaria funzione di ascolto attento e partecipato, di decodifica dei bisogni delle persone, in ultima analisi nella sua funzione relazionale e di interfaccia con i cittadini.