

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rapporto annuale sull'attività
Anno 2014

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 utilizzate dai cittadini per richiedere informazioni.....	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.....	11

PARTE TERZA

3.1 Segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali.....	12
3.1.1 Analisi dei contenuti delle comunicazioni.....	14
3.2 Comunicazioni presentate all'URP.....	16
3.2.1 Modalità di inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti presentati all'URP ...	16
3.2.2 Analisi contenuti comunicazioni presentate all'URP.....	17
3.2.3 Attività della squadra di pronto intervento (SPI).....	20
3.3 Comunicazioni presentate direttamente alle Circoscrizioni e ai Servizi di merito..	23
3.3.1 Analisi dei contenuti delle comunicazioni inserite da Circoscrizioni e Servizi.....	24
3.4 Interventi del Difensore civico e petizioni.....	26
3.5 Riepilogo.....	26

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

4.1 Sportello Informativo Integrato "RetePA".....	27
4.2 Altre attività di supporto ad iniziative comunali.....	27

CONCLUSIONI

L'informazione è potere

Aaron Swartz
Guerilla Open Access Manifesto, 2008

Recentemente, per una ordinaria richiesta di informazioni, ci ha contattato un Ufficio relazioni con il pubblico di un piccolo comune, un URP con non molte risorse a disposizione, una storia relativamente breve alle spalle, sicuramente con molto lavoro davanti. Il raffronto, per quanto non cercato, è stato inevitabile: si è rinforzata la consapevolezza che tanto è stato fatto, su un tracciato che non ha mai cambiato direzione. Cambiano però i contesti, i contenuti, gli strumenti a disposizione.

I nostri obiettivi futuri devono tener conto di questo e della realtà in cui si collocano o si collocheranno.

Dobbiamo disporre di strumenti tecnologicamente avanzati, accessibili a tutti, veloci, semplici, immediati. Dobbiamo fornire servizi fruibili e di reale utilità. Dobbiamo permettere a tutti di conoscere, di sapere.

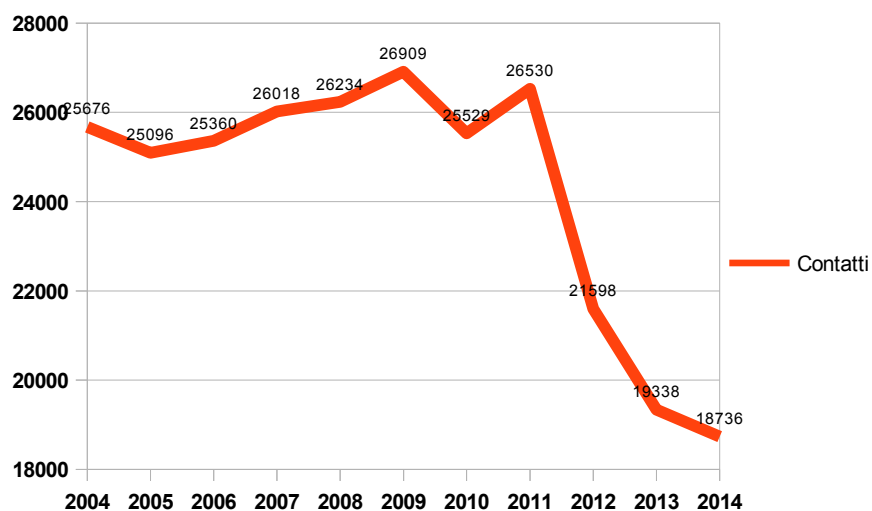
Swartz ha orientato le sue scelte in modo radicale, estremo. Chi fa informazione, lavora nel mondo dell'informazione, utilizza l'informazione non può non condividere la stessa convinzione.

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali

Nel 2014 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha registrato **18.736** contatti, comprensivi di **17.641** richieste di informazioni, **992** segnalazioni, **58** reclami e **45** suggerimenti. Rispetto al 2013 si registra una flessione del 3,11 %. Sono stati **249** i giorni di apertura, da lunedì a venerdì. La media giornaliera è stata di 75,24 contatti.

Anno	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Contatti	25.676	25.096	25.360	26.018	26.234	26.909	25.529	26.530	21.598	19.338	18.736
Media giorno	84,18	82,55	85,10	86,43	87,45	89,69	84,25	87,84	72,93	77,04	75,24



1.2 Modalità di contatto (informazioni più segnalazioni)

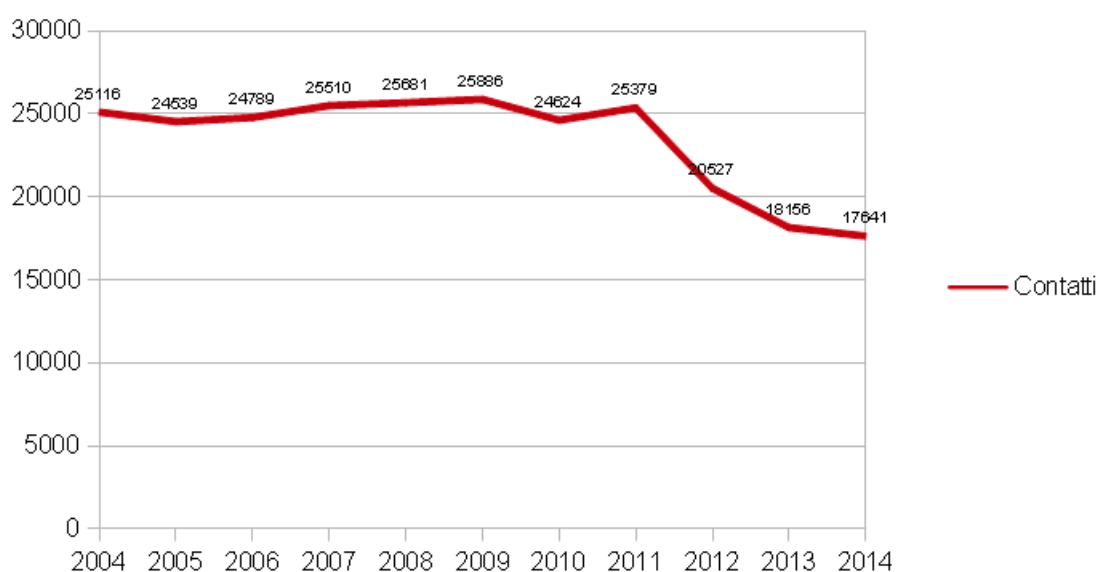
Modalità di contatto			
Numero verde		1.948	10,39%
Linea telefonica		8.706	46,47%
Front office		6.500	34,70%
Scritto	e-mail	1.294	6,91%
	Sensorcivico	273	1,46%
	bussola	8	0,04%
	posta	7	0,03%
Totale		18.736	100,00%

Rispetto al 2013, sono aumentati i contatti per via telematica, tramite e-mail e attraverso la piattaforma SensoRcivico. I cittadini che hanno scelto queste modalità sono stati 1.567 rispetto ai 1.559 del 2013 (+ 0,51%). Nell'utilizzo della rete telefonica, numero verde e linea esterna comunale si è passati a 10.654 colloqui telefonici rispetto ai 8.885 del 2013, con un aumento del 19,9%. Il *front office* ha registrato 6.500 contatto, in calo del 26,8% rispetto agli 8.884 del 2013.

PARTE SECONDA

2.1 Richieste di informazioni

Anno	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Contatti	25.116	24.539	24.789	25.510	25.681	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641



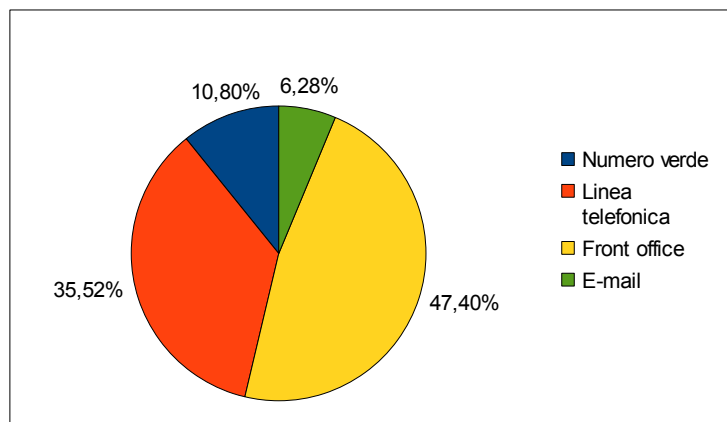
Le richieste di informazioni sono in leggera flessione (-2,83%) rispetto al 2013. Erano state infatti 18.165 le richieste nel 2013.

Analizzando l'andamento dei contatti per mese, il flusso presenta un picco significativo nel mese di aprile riconducibile principalmente alla voce "tributi e tariffe" (784 richieste) e alla pressante richiesta dei modelli per la dichiarazione dei redditi, disponibile per i cittadini solo con notevole ritardo sui tempi di consegna previsti. Nel mese di ottobre, invece, sono state le 342 richieste relative a "parchi e giardini" con la distribuzione dei buoni per il ritiro delle piantine nel contesto dell'iniziativa "Fiori, vie, palazzi" a far lievitare il numero dei contatti. Nei restanti mesi dell'anno il trend appare più stabile.

Gennaio	1.257
Febbraio	1.063
Marzo	1.499
Aprile	2.067
Maggio	1.555
Giugno	1.681
Luglio	1.482
Agosto	1.176
Settembre	1.636
Ottobre	1.878
Novembre	1.224
Dicembre	1.123

2.1.1 Modalità di contatto utilizzate dai cittadini per richiedere informazioni

Modalità di contatto			
Numero verde		1.906	10,81%
Linea telefonica		8.362	47,41%
Front office		6.266	35,51%
Scritto	e-mail	1.107	6,27%
Totale		17.641	100,00%

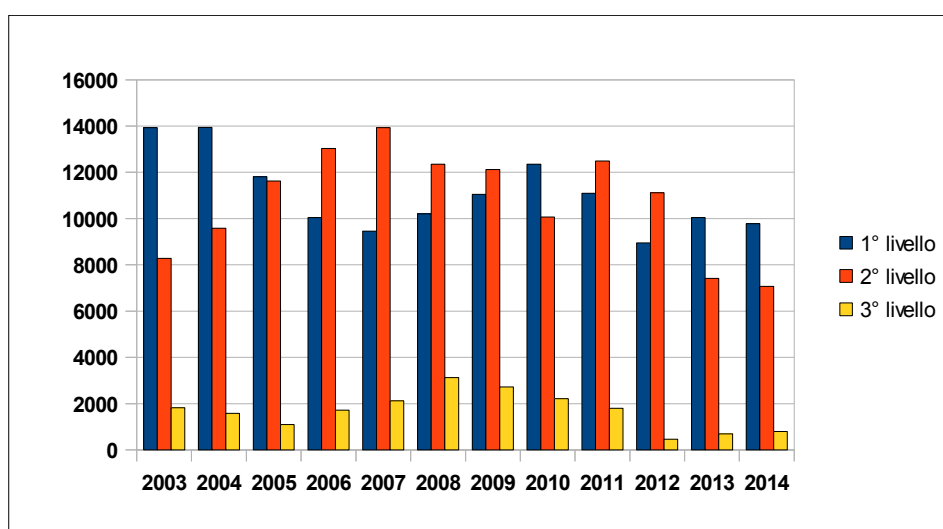


Tra le modalità di contatto sono aumentate le richieste di informazioni inoltrate per e-mail, (1.107 contro le 1.003), così come i contatti telefonici (10.268 contro gli 8.491), mentre i contatti al front office (6.266 contro gli 8.662) registrano una diminuzione.

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, coinvolgenti spesso più uffici o amministrazioni, che implicano anche la necessità di un maggiore approfondimento.

Anno	1° livello	%	2° livello	%	3° livello	%	Totale
2003	13.935	57,97	8.279	34,44	1.822	7,58	24.036
2004	13.945	55,52	9.586	38,16	1.585	6,31	25.116
2005	11.814	48,14	11.624	47,36	1.101	4,48	24.539
2006	10.040	40,50	13.032	52,57	1.717	6,92	24.789
2007	9.453	37,05	13.931	54,60	2.126	8,33	25.510
2008	10.210	39,75	12.347	48,07	3.124	12,15	25.681
2009	11.053	42,69	12.115	46,80	2.718	10,49	25.886
2010	12.350	50,15	10.063	40,86	2.211	8,97	24.624
2011	11.095	43,71	12.489	49,20	1.795	7,07	25.379
2012	8.944	43,58	11.120	54,17	463	2,25	20.527
2013	10.042	55,31	7.417	40,86	697	3,83	18.156
2014	9.779	55,44	7.070	40,08	792	4,48	17.641



Le informazioni di primo livello sono passate da 10.042 nel 2013 a 9.779 nel 2014 (-2,61%), le informazioni di secondo livello da 7.417 nel 2013 a 7.070 nel 2014 (-4,6%), le informazioni più complesse di terzo livello da 697 nel 2013 a 792 nel 2014 (+13,62 %).

2.1.3 Dati relativi alle informazioni di competenza del Comune

Le tabelle seguenti mettono in evidenza gli argomenti maggiormente richiesti indicati in ordine decrescente.

ARGOMENTI	1° livello	2° livello	3° livello	Totale	%
Tributi / Tariffe	1.431	561	45	2.037	14,97%
Affari demografici / Decentramento	610	636	35	1.281	9,41%
Servizi / Uffici	844	189	23	1.056	7,76%
Attività culturali	790	185	14	989	7,27%
Mobilità ciclabile	75	661	119	855	6,29%
URP / Comunicazione / Rete civica	226	537	11	774	5,69%
Fiere e mercati	302	212	31	545	4,00%
Accesso atti e partecipazione	44	433	18	495	3,64%
Gestione rifiuti	146	305	35	486	3,57%
Giardini / Verde pubblico	367	59	8	434	3,19%
Inquinamento / Tutela ambientale	241	134	28	403	2,97%
Attività sociali	166	164	46	376	2,77%
Toponomastica / Urbanistica	315	55	4	374	2,75%
Attività economiche	182	149	21	352	2,59%
Economato / Oggetti smarriti	267	67	9	343	2,52%
Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	142	186	14	342	2,52%
Illuminazione / Semafori / Progetto WILMANET	44	281	8	333	2,45%
Polizia Municipale	141	147	30	318	2,34%
Edilizia privata	153	89	13	255	1,88%
Trasporti / Fermate bus	137	56	6	199	1,46%
Sport	100	78	10	188	1,38%
Casa / residenze protette	66	91	23	180	1,32%
Parcheggi	23	132	13	168	1,23%
Biblioteche	100	34	2	136	0,99%
Sicurezza urbana	34	93	8	135	0,99%
Organi elettivi	97	21	1	119	0,87%
Manutenzione strade	57	53	8	118	0,86%

Servizi funerari e cimiteri	70	16	2	88	0,64%
Mobilità urbana	17	45	3	65	0,47%
Reti acque bianche e nere	22	28	1	51	0,37%
Disinfestazioni	1	23	3	27	0,19%
Opere pubbliche non stradali	10	14		24	0,17%
Segnaletica stradale	2	18	4	24	0,17%
Pulizia strade	4	18		22	0,16%
Opere stradali	5	16	1	22	0,16%
TOTALE	7.231	5.786	597	13.614	100,00%

Gli argomenti maggiormente richiesti sono stati: “tributi e tariffe”, voce comprendente, oltre che le numerosissime richieste di informazioni su IMU e TARES, anche la distribuzione dei modelli per la dichiarazione dei redditi (n. 2037 rispetto a n. 1.286 del 2013, dato in forte aumento); “affari demografici” (1.281 rispetto a 1.488 del 2013); 1.056 sono state le richieste relative a “servizi ed uffici comunali” ed alle rispettive competenze, in aumento rispetto a 964 nel 2013; informazioni su manifestazioni ed eventi organizzati dal Servizio cultura e turismo del Comune (989 rispetto a 827 nel 2013, dato in leggero aumento); “mobilità urbana”, alternativa e ciclabile: 855, in aumento rispetto a 719 nel 2013.

Alla voce “URP” (774 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. Il dato è in leggera flessione rispetto agli 862 contatti del 2013.

Seguono le richieste di informazioni su manifestazioni fieristiche e mercati (n. 545), sulle modalità di accesso agli atti dell'amministrazione comunale, anche attraverso i nuovi strumenti informatici (495) e sulla gestione della raccolta dei rifiuti (n.486).

Alla voce “Illuminazione / Semafori / Progetto WILMANET” (333 richieste) sono state raccolte le richieste di informazioni relative alle modalità di accesso alla rete comunale Wilma. Si riconferma il dato consistente relativamente alla voce “giardini e verde pubblico” (434 in linea con i 460 del 2013), anche 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.

Per quanto attiene al “Progetto per Trento città sicura”, in particolare all'azione riguardante la rimozione, da parte del Comune, di scritte e graffiti dalle facciate di edifici privati, l'URP nel 2014 ha raccolto **10** richieste di proprietari e amministratori di condominio, rispetto alle 15 del 2013.

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.

MATERIA	ARGOMENTI	1° livello	2° livello	3° livello	
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	142	186	14	342
	Affari demografici / Decentramento	610	636	35	1.281
	Attività sociali	166	164	46	376
	Casa	66	91	23	180
	Biblioteche	100	34	2	136
	Economato / Oggetti smarriti	267	67	9	343
	Edilizia privata	153	89	13	255
	Servizi funerari e cimiteri	70	16	2	88
	Tributi / Tariffe	1.431	561	45	2.037
	Accesso agli atti e partecipazione	44	433	18	495
	URP / Comunicazione / Rete civica	226	537	11	774
Totale					6.307
AMBIENTE E TERRITORIO	Disinfestazioni	1	23	3	27
	Gestione rifiuti	146	305	35	486
	Giardini / Verde pubblico	367	59	8	434
	Inquinamento / Tutela ambientale	241	134	28	403
	Pulizia strade	4	18		22
	Toponomastica / Urbanistica	315	55	4	374
Totale					1.746
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA' COMUNALI	Organi elettivi	97	21	1	119
	Servizi e Uffici	844	189	23	1.056
Totale					1.175
MOBILITA' E TRASPORTI	Mobilità ciclabile	75	661	119	855
	Mobilità urbana	17	45	3	65
	Parcheggi	23	132	13	168
	Trasporti e fermate bus	137	56	6	199
Totale					1.287
CULTURA / TURISMO	Attività culturali	790	185	14	989
	Sport /ASIS	100	78	10	188
Totale					1.177
COMMERCIO/NEGOZI	Attività economiche	182	149	21	352
	Fiere e mercati	302	212	31	545
Totale					897
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione / Semafori /Wilmanet	44	281	8	333
	Manutenzione strade	57	53	8	118
	Opere pubbliche non stradali	10	14		24
	Opere stradali	5	16	1	22
	Reti acque bianche e nere	22	28	1	51
	Segnaletica stradale	2	18	4	24
Totale					572
SICUREZZA PUBBLICA	Polizia municipale	141	147	30	318
	Sicurezza urbana	34	93	8	135
Totale					453
Totale generale					13.614

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	972	125	11	1.108	27,52%
Altri soggetti	681	218	53	952	23,65%
Amministrazioni pubbliche	477	264	27	768	19,08%
Ricerca lavoro	112	254	51	417	10,36%
Volontariato e associazioni	127	129	13	269	6,67%
Formazione e corsi	34	161	21	216	5,36%
Tutela diritti dei cittadini	100	74	11	185	4,59%
Tematiche animali	45	59	8	112	2,78%
TOTALE	2.548	1.284	195	4.027	100,00%

Rispetto al 2013, è in leggera 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 4.251 i contatti nel 2013. La percentuale di questa tipologia di richieste sul totale delle informazioni del 2014 è pari al 22,82 %, in diminuzione rispetto al 23,41 % del 2013.

Il dato più significativo è rappresentato dalle 1.108 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 1.019 del 2013. In leggero 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: 633 richieste, in calo rispetto alle 761 del 2013.

Sono diminuite anche le richieste riguardanti "altri soggetti": 952 rispetto alle 1.006 nel 2013, così come le informazioni riguardanti le "amministrazioni pubbliche", locali e statali: 768 rispetto alle 931 nel 2013. Sono state 269, in leggero aumento rispetto alle 252 del 2013, le persone che hanno chiesto all'URP riferimenti di associazioni di promozione sociale al fine anche di svolgere volontariato e sono state 185, anch'esse in leggero aumento rispetto alle 169 nel 2013, le richieste di riferimenti di organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini: associazioni consumatori, associazioni inquilini, difensore civico, giudice di pace. Infine sono state 112 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 2014 l'URP ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale **1.486** comunicazioni, suddivise in **1.368** segnalazioni, **67** reclami e **51** suggerimenti. Rispetto allo scorso anno si è registrato un aumento del 6,37 %. Erano state infatti 1.397 le comunicazioni raccolte nel 2013.

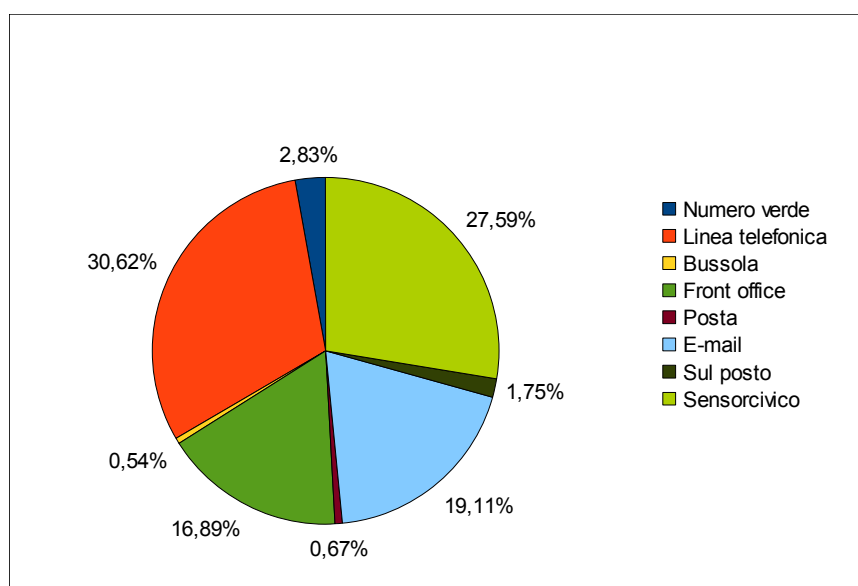
Anno	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Comunicazioni	836	702	1.256	1.232	1.332	1.171	1.397	1.486

Andamento mensile delle segnalazioni	
GENNAIO	108
FEBBRAIO	115
MARZO	135
APRILE	118
MAGGIO	136
GIUGNO	97
LUGLIO	134
AGOSTO	91
SETTEMBRE	174
OTTOBRE	143
NOVEMBRE	132
DICEMBRE	103
Totale	1.486

Il telefono è stato lo strumento maggiormente utilizzato dai cittadini per inoltrare le comunicazioni (497 tra linea verde e telefono). Seguono le e-mail (n. 284) ed il front-office, al quale si sono presentati 251 cittadini. Attraverso SensoRcivico sono pervenute 410 comunicazioni, in calo rispetto alle 447 del 2013. Ventisei sono state le segnalazioni

ricevute dai colleghi del Servizio Ambiente durante sopralluoghi di lavoro. La modalità scritta - con modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta - è stata scelta da 8 cittadini e 6 sono state le comunicazioni scritte inviate per posta.

Analisi delle modalità di contatto			
Numero verde		42	2,83%
Linea telefonica		455	30,62%
Front office		251	16,89%
Scritto	e-mail	284	19,12%
	sul posto	26	1,75%
	Sensorcivico	410	27,59%
	bussola	8	0,53%
	posta	10	0,67%
TOTALE		1.486	100,00%



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 viene 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 1.486 comunicazioni.

Chiuse nei termini previsti	1.383	93,07%
Chiuse in ritardo ma entro 30 giorni	56	3,77%
Chiuse in ritardo oltre 30 giorni	42	2,83%
Non chiuse	5	0,33%
Totali	1.486	100,00%

Nella valutazione del dato riguardante le chiusure oltre i termini previsti o le mancate chiusure, dato contenuto al 6,9% e comunque in calo rispetto all'8,4% dell'anno precedente, occorre tenere presente che le segnalazioni o i suggerimenti prospettano spesso 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 possono arrivare ad oltrepassare i tempi indicati dal Manuale, talvolta in misura comunque contenuta entro i 30 giorni, talvolta con ritardi più importanti. In questo caso viene normalmente inviata al cittadino una risposta interlocutoria, indicando le motivazioni del ritardo e rimandando ad un secondo momento una risposta aggiornata e definitiva.

In quest'ottica, anche il 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. Lo stesso 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.

3.1.1 Analisi dei contenuti delle comunicazioni

La tabella riporta gli argomenti delle **1.486** comunicazioni inoltrate all'URP, ai Servizi comunali e alle Circoscrizioni nell'anno 2014.

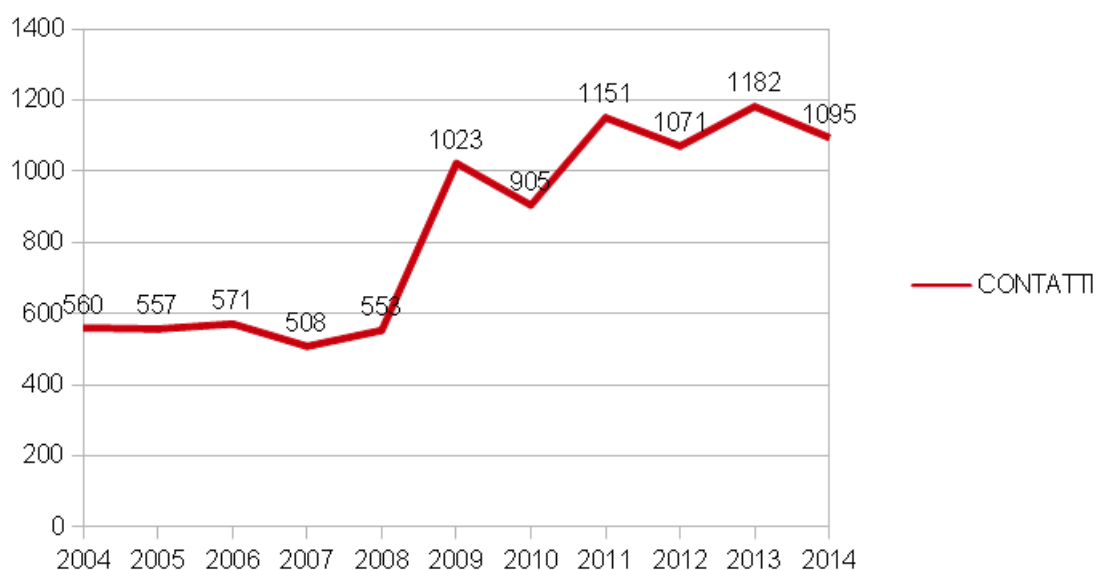
MATERIA	ARGOMENTO	URP	AMBIENTE	FUNERARIO	BIBLIOTECHE	SERVIZI INFANZIA	RETI ACQUE	MOBILITA'	CIRCOSCRIZIONI	TOTALI
AMBIENTE E TERRITORIO	Animali	9							2	11
	Disinfestazioni	22	3						1	26
	Gestione rifiuti	87	199						11	297
	Giardini / Verde pubblico	96	1						13	110
	Inquinamento / Tutela ambientale	22								22
	Pulizia strade	105	49						5	159
	Toponomastica / Urbanistica	2								2
COMMERCIO E NEGOZI	Attività economiche	4								4

CULTURA, TURISMO E TEMPO LIBERO	Sport	1				1				2
	Turismo e tempo libero	3								3
	Cultura	3								3
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione / Semafori	170							20	190
	Manutenzione strade	168							30	198
	Opere pubbliche non stradali	40							15	55
	Opere stradali	3								3
	Reti acque bianche e nere	85					1		14	100
	Segnaletica stradale	90							10	100
MOBILITA' E TRASPORTI	Mobilità ciclabile	17								17
	Mobilità urbana	12						1		13
	Parcheggi	28							2	30
	Trasporti e fermate bus	6						2		8
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Servizi ed uffici	2								2
	Accesso agli atti e partecipazione	3								3
SERVIZI AL CITTADINO	Affari demografici / Decentramento	10								10
	Asili nido / Infanzia / Politiche giovanili	3				1				4
	Biblioteche	1			2					3
	Edilizia privata	5								5
	Servizi funerari e cimiteri	12		4					2	18
	Tributi / Tariffe	6								6
	URP / Comunicazione / Rete civica	3								3
SICUREZZA PUBBLICA	Violazioni	37								37
	Sicurezza Urbana	40							2	42
TOTALE		1.095	252	4	2	2	1	3	127	1486

3.2 Comunicazioni presentate all'URP

L'URP ha raccolto e gestito **1.095** comunicazioni, suddivise in **992** segnalazioni, **58** reclami e **45** suggerimenti. Quindi, la percentuale delle comunicazioni inoltrate all'URP si attesta sul 73,69%. Le restanti 391 comunicazioni, pari al 26,31%, sono state raccolte e gestite direttamente dai Servizi di merito e dalle Circoscrizioni comunali. Nel 2014 il numero delle comunicazione inoltrate all'URP è diminuito del 7,36 %.

Anno	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Contatti	560	557	571	508	553	1.023	905	1.151	1.071	1.182	1.095



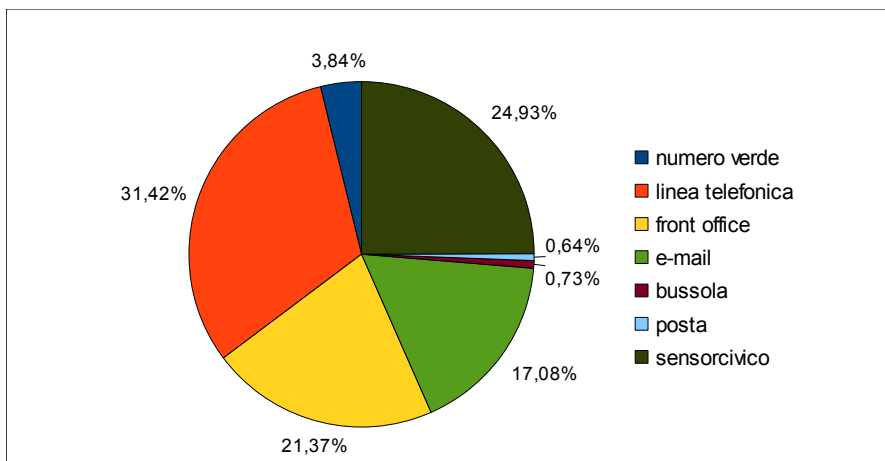
3.2.1 Modalità di inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti presentati all'URP

La maggior parte dei cittadini ha preferito ancora gli strumenti informatici (totale comunicazioni 460 tra e-mail e SensoRcivico). Seguono il telefono e la linea verde (totale 386 comunicazioni) ed il front-office al quale si sono presentati 234 cittadini.

La modalità scritta attraverso il modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta è stata scelta da 8 cittadini.

Sette sono state le comunicazioni inviate per posta all'URP.

Analisi delle modalità di contatto			
Numero verde		42	3,84%
Linea telefonica		344	31,42%
Front office		234	21,37%
Scritto	e-mail	187	17,08%
	Sensorcivico	273	24,93%
	bussola	8	0,73%
	posta	7	0,63%
Totale		1.095	100,00%



3.2.2 Analisi dei contenuti delle comunicazioni presentate all'URP

La tabella riporta sinteticamente il contenuto delle **1.095** comunicazioni presentate all'URP.

MATERIA	DESCRIZIONE	Segn	R	Sugg	TOT
LAVORI PUBBLICI Illuminazione e semafori Manutenzione strade Opere pubbliche stradali Opere pubbliche non stradali Reti acque bianche e nere Segnaletica stradale	<ul style="list-style-type: none"> Guasti rete wilma, guasti illuminazione pubblica, guasti e revisione tempi dei semafori Manutenzione delle strade: presenza di buche, avvallamenti, tombini e grate sconnessi e rumorosi, presenza di ghiaccio e neve, cartelli di lavori in corso da recuperare, manutenzione palizzate e parapetti, sfalci Problematiche connesse all'esecuzione di lavori stradali non eseguiti a regola Manutenzione fontane e panchine, tabelloni elettorali, recinzioni e transenne, manutenzione edifici pubblici, bacheche e porta biciclette, manutenzione ascensore San Vito di Cognola, manutenzione orologio della Torre Civica, demolizione chiosco Piazza Venezia, ambulatori medici: sbarriamento e tutela della privacy Fuoriuscite di acqua dalle condotte, pulizia rogge e rivi, pulizia di caditoie, grate e tombini, scarico acque da proprietà privata Segnalazioni relative alla segnaletica stradale: necessità di integrare le indicazioni, rifacimenti segnaletica viaria, delle ciclabili e dei parcheggi; 	527	15	14	556

	<p>posa e sostituzione di specchi parabolici, cartelli danneggiati e imbrattati, posa di cavallotti</p>				
<p>AMBIENTE E TERRITORIO Gestione rifiuti Pulizia strade Inquinamento e tutela ambientale Giardini e verde Disinfestazioni Animali Toponomastica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abbandono rifiuti, conferimenti impropri, svuotamento ed integrazione cestini, guasti isole ecologiche, pulizia e sostituzione cassonetti, mancato rispetto e comportamenti scorretti, problemi fra condomini, • Pulizia delle strade e dei marciapiedi. • Presenza rottami di bici e moto, mancato rispetto norme sul fumo, disturbo da suono di campane, spettacoli musicali, lavori da cantiere, protesta contro voli notturni dell'elisoccorso, inquinamento da polveri e polveri sottili • Disinfestazioni da ratti, zanzare, scarafaggi e processionaria • Manutenzione e pulizia del verde e delle fioriere ornamentali, panchine da pulire/sostituire/integrare, guasti impianti di irrigazione, guasti giochi, pulizia del verde e degli spazi gioco, manutenzione cancellate e palizzate, posa corrimano • Mancanza di tabelle viarie • Richiesta sacchetti raccolta deiezioni canine, manutenzione aree cani, protesta contro distruzione nidi di rondini, pretese contro uccisione dell'orsa Daniza 	317	18	6	341
<p>MOBILITA' E TRASPORTI Mobilità urbana Trasporti e fermate autobus Parcheggi Mobilità ciclabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sovraffollamento autobus urbano. I suggerimenti hanno riguardato alcune modifiche delle linee del trasporto urbano; il reclamo ha riguardato il degrado della stazione dei treni (bagni, bar) • Parcheggi selvaggi, mancato rispetto divieti di sosta e fermata, aggiornamento e pulizia tabelle autobus, pagamento elettronico della sosta, richiesta di posteggi per motocicli e biciclette. I suggerimenti riguardano la possibilità di aumentare il costo dei parcheggi a ridosso del centro, la revisione del sistema dei bollini, revisione e miglioramento della segnaletica, miglioramenti viari per agevolare l'uso della bicicletta, la richiesta istituzione limiti di velocità 30h, maggiore tutela agli attraversamenti pedonali 	39	4	20	63
<p>CULTURA TURISMO E TEMPO LIBERO Attività culturali Sport Turismo e tempo libero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nel programma delle Feste Vigiliane specificare l'orario di chiusura degli spettacoli • Nel programma del cinema in cortile sono pochi i film per bambini • Degrado area camper piazzale Zuffo • Il suggerimento ha riguardato la possibilità di aggiungere corsi di snowboard a quelli previsti e organizzati dal Comune con APT • Il reclamo era indirizzato contro i fuochi d'artificio nel programma delle Feste Vigiliane • Chiusura della Galleria Civica e assenza di comunicazioni all'esterno • Mancanza di collegamento con il Museo Caproni • Divieto di trasporto cani sullo skibus 	4	2	1	7
<p>COMMERCIO E NEGOZI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orario delle farmacie • Controllo raccolta differenziata in un ristorante • Controllo maggiore sui fiorai ambulanti • Spostamento casetta CRI durante il mercato di Natale 	3		1	

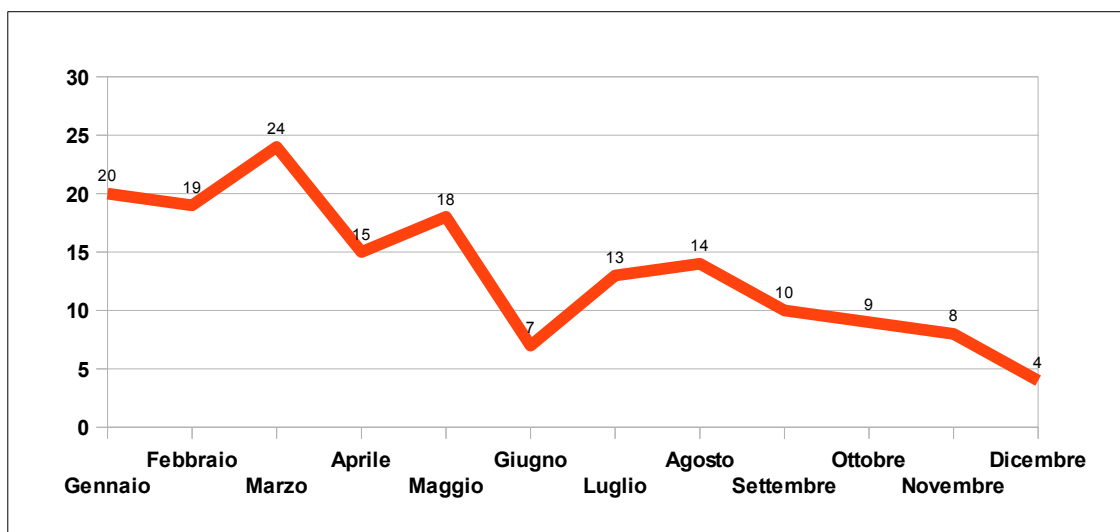
SERVIZI AI CITTADINI Affari demografici Affari funerari e cimiteriali Tributi Asili nido-infanzia Economato / Ragioneria Biblioteche Attività sociali Rete civica Edilizia privata Comunicazione/sito internet	<ul style="list-style-type: none"> Sospensione rilascio CIE, divieto accesso ai cani negli uffici anagrafe di piazza Fiera, scarsa illuminazione presso gli sportello di piazza Fiera, ritardo consegna comunicazione anagrafica da parte della ditta incaricata, chiusura centro civico, rilascio dati anagrafici a società private per indagini statistiche, tono eccessivamente alto dell'avviso di chiamata presso gli sportelli di piazza Fiera, autentica di sottoscrizioni: disparità di interpretazione, accesso alla banca dati dei cittadini residenti. Incomprensioni tra utente e asilo nido circa il periodo di ambientamento, pagamento della retta nel periodo di ambientamento, mancato accoglimento della richiesta di prolungamento scuola materna estiva. Manutenzione tabelle pubblicitarie, protesta contro la tassa rifiuti, mancato invio calcolo IMU-TASI, IVA su tassa rifiuti, segnalazione di messaggio scorretto nel caso di pagamento bollino-parcheggio. Ritardata consegna quotidiani in biblioteca e richiesta di copia doppia, riordino catalogo dei film. Scelta colore infissi di esercizio pubblico in centro storico, ipotesi di abuso edilizio, sbarriamento accesso a esercizio commerciale, mancato invio comunicazione via pec Impossibilità ad accedere ad un'area tematica, impossibilità di richiamare un ufficio interno del Comune perché numero incompleto, scarso segnale telefonico in località Valsorda 	30	8	2	40
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA' COMUNALI Accesso atti e partecipazione Elezioni Organi elettivi Servizi/Uffici	<ul style="list-style-type: none"> I reclami riguardavano i problemi di visualizzazione albo pretorio Richiesta bacheca circoscrizionale zona MUSE Agevolazioni dipendenti per utilizzo servizio bikesharing Il suggerimento riguardava la creazione regolamento per la cura dei beni comuni urbani: 	2	2	1	5
SICUREZZA PUBBLICA Violazioni Sicurezza urbana	<ul style="list-style-type: none"> Disagio per posteggiatori abusivi, presenza nomadi, preoccupazione per furti e atti vandalici, graffiti e scritte sui muri, denuncia di zone degradate e abbandonate, difficoltà di convivenza causa comportamenti scorretti (es. Largo Carducci), richieste alla polizia municipale di intervento in situazioni di disturbo della quiete pubblica. Richiamo ad una maggiore tutela e manutenzione di proprietà private (taglio siepi e rami di alberi) 	70	9		79
Totale		992	58	45	1.095

La maggior parte delle comunicazioni ha riguardato tematiche relative ai lavori pubblici (556 in totale, di cui 168 riguardano la manutenzione delle strade, 170 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, l'accessibilità alla rete wifi comunale wilma, 90 la segnaletica, 85 le reti delle acque bianche e nere, 40 le opere non stradali e 3 le opere stradali), seguite da problemi relativi all'ambiente e al territorio (341 complessivamente, di cui 96 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 85 alla gestione dei rifiuti, 105 alla pulizia strade, 9 alla gestione e al possesso di animali, 22 a problemi di disinfestazione, 22 alla tutela ambientale e a problemi di inquinamento e 2 alla toponomastica), e dalle 79 comunicazioni relative alla sicurezza urbana e pubblica.

3.2.3 Attività della squadra di pronto intervento (SPI)

Nel 2014 l'URP ha raccolto **161** comunicazioni, nello specifico **155** segnalazioni e **6** reclami, indirizzate alla Squadra di pronto intervento (SPI), distribuite come segue:

Mese	2014
Gennaio	20
Febbraio	19
Marzo	24
Aprile	15
Maggio	18
Giugno	7
Luglio	13
Agosto	14
Settembre	10
Ottobre	9
Novembre	8
Dicembre	4
Totale	161



Il dato è in calo rispetto al 2013.

La modalità preferita dai cittadini per inoltrare segnalazioni alla Squadra di pronto intervento è stata anche quest'anno la piattaforma Sensorcivico, con ben 107 comunicazioni. Seguono 23 segnalazioni inoltrate telefonicamente (2 sulla linea verde e 21 al telefono), 22 per e-mail, 9 direttamente al front office dell'Urp.

Analisi delle modalità di contatto per la SPI			
Numero verde		2	1,24%
Linea telefonica		21	13,04%
Front office		9	5,59%
Scritto	e-mail	22	13,67%
	Sensorcivico	107	66,46%
Totale		161	100,00%

La seguente tabella riassume i contenuti delle comunicazioni per la Squadra nel corso del 2014.

Tematiche		
Manutenzione strade	54	33,55%
Reti illuminazione e semafori	43	26,71%
Segnaletica	28	17,40%
Reti acque bianche e nere	9	5,60%
Opere pubbliche non stradali	7	4,34%
Verde pubblico	7	4,34%
Gestione rifiuti	5	3,10%
Pulizia strade	3	1,86%
Presenza zanzare	2	1,24%
Opere stradali	1	0,62%
Sicurezza urbana	1	0,62%
Mobilità / parcheggi	1	0,62%
Totale	161	100,00%

La maggior parte delle richieste ha riguardato la manutenzione delle strade (54 pari al 33,55%), comprendendo in questa categoria problemi alla sede stradale e ai marciapiedi.

Le richieste di interventi relativi alla segnaletica stradale (segnaletica orizzontale da rifare, segnaletica verticale da sistemare o integrare, cartelli stradali danneggiati) sono 28, pari al 17,40%.

Un numero significativo di richieste ha riguardato guasti all'illuminazione pubblica e ai semafori (43 segnalazioni, pari al 26,71%).

Le comunicazioni presentate dai cittadini riguardanti il verde pubblico (manutenzione del verde, manutenzione dei giochi e dell'arredo dei parchi, piante secche e pericolanti) sono 7, pari al 4,34%.

Sette comunicazioni (4,34 %) hanno riguardato le opere pubbliche non stradali, ad esempio la manutenzione delle bacheche, transenne da rimuovere, presenza di coppi e lastre di copertura pericolanti, corrimano e parapetti da sostituire, 9 le reti delle acque bianche e nere, ovvero tombini rumorosi, perdite di acqua (5,60%).

Infine, cinque comunicazioni (3,10%) hanno avuto come oggetto la gestione dei rifiuti (svuotamento di cestini e presenza di discariche abusive), tre la pulizia strade, due la presenza di zanzare e la necessità quindi di una disinfestazione urgente, una la mobilità e in particolare la carenza di parcheggi per moto, una infine infiltrazioni di acqua in una cantina privata a causa di lavori stradali mal eseguiti, una la pericolosità di alcuni rami sporgenti da una proprietà privata.

I sei reclami, nello specifico, hanno riguardato interventi ritenuti di somma urgenza dai cittadini in merito alla presenza di rifiuti e discariche, un perdurante guasto all'illuminazione, la pulizia delle strade e il rischio rappresentato da buche. Per questo le note sono state indirizzate alla SPI, auspicando un intervento più rapido.

La Squadra di pronto intervento ha gestito direttamente 84 segnalazioni (pari al 52,17%) rispetto al totale delle richieste ricevute. 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 la calendarizzazione del lavoro nel caso non si tratti di lavori più complessi, o sia necessario l'ordine di materiali e strutture non immediatamente disponibili.

Sono 77, pari al 47,82% ed in aumento rispetto al 46,78% 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 72 le comunicazioni di competenza di altri servizi comunali (es. Servizio Opere di urbanizzazione primaria, Ufficio Parchi e giardini, Servizio Ambiente, Servizio gestione fabbricati) e 5 di altri enti (es. Dolomiti Reti, Trentino Network, Provincia).

Nel 2014 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 il 74,54 % delle chiamate. Il tempo di esecuzione comprende la presentazione della segnalazione da parte del cittadino all'Urp, la presa in carico e il successivo inoltramento 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.

3.3 Comunicazioni presentate direttamente alle Circoscrizioni e ai Servizi di merito

Le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno raccolto **391** comunicazioni. Il dato è aumentato rispetto allo scorso anno in virtù del fatto che dal primo gennaio del 2014 anche i segretari delle Circoscrizioni comunali hanno iniziato ad usare il programma informatico, inserendo direttamente le segnalazioni che i cittadini presentano nei loro uffici.

Le Circoscrizioni hanno raccolto **127** comunicazioni, suddivise in 116 segnalazioni, 6 reclami e 5 suggerimenti. La tabella riporta i dati suddivisi per singole Circoscrizioni.

Circoscrizioni	
Circoscrizione -1	23
Circoscrizione - 2	2
Circoscrizione - 4	5
Circoscrizione - 5	8
Circoscrizione - 6	24
Circoscrizione - 7	38
Circoscrizione - 8	4
Circoscrizione - 9	13
Circoscrizione -10	1
Circoscrizione - 11	9
Totale	127

I Servizi hanno raccolto **264** comunicazioni, suddivise in 260 segnalazioni, 3 reclami, un suggerimento.

3.3.1 Analisi dei contenuti delle comunicazioni inserite da Circoscrizioni e Servizi

Le Circoscrizioni hanno inserito segnalazioni sui seguenti argomenti:

ARGOMENTO	Totali
Animali	2
Disinfestazione	1
Gestione rifiuti	11
Giardini e verde pubblico	13
Pulizia strade	5
Illuminazione e semafori	20
Manutenzione strade	30
Opere pubbliche non stradali	15
Reti acque bianche e nere	14
Segnaletica stradale	10
Parcheggi	2
Servizi funerari e cimiteriali	2
Sicurezza urbana	2
Totale generale	127

I Servizi hanno ricevuto comunicazioni su questi argomenti: raccolta dei rifiuti (196) e pulizia delle strade (49), affari cimiteriali (4), mobilità (3), biblioteca (2), reti idrauliche (1), impianti sportivi (1), asili nido (1).

Analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti presentati ai servizi di merito				
Servizio	Argomento		Totale	
SERVIZIO AMBIENTE Ufficio gestione integrata dei rifiuti	Segnalazioni	Gestione rifiuti	196	
		Pulizia strade	49	
		Disinfestazione	3	
		Pulizia verde pubblico	1	
		Totale	249	
	Reclamo	Mancata raccolta, protesta contro compostiera privata	3	
	Totale	3		
		Totale generale	252	
OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA Ufficio reti idrauliche	Segnalazione	Pulizia tombini	1	
	Totale generale		1	
SERVIZI FUNERARI E CIMITERIALI	Segnalazioni	Presenza conigli al cimitero	2	
		Furto vasi al cimitero	1	
		Distruzione fiori	1	
			Totale generale	4
SERVIZI INFANZIA, ISTRUZIONE E SPORT Ufficio infanzia Ufficio sport	Segnalazioni	Condizione piste fondo Viote	1	
		Calcolo rette asili nido	1	
	Totale generale		2	
BIBLIOTECA	Segnalazioni	Richiesta doppia copia quotidiani	1	
		Richiesta riordino catalogo dei film	1	
			Totale generale	2
SERVIZIO URBANISTICA E PIANIFICAZIONE DELLA MOBILITA'	Segnalazioni	Linea 6: servizio giorni feriali: sovrappollamento	1	
		Evasione pagamento biglietto	1	
			Totale	2
	Suggerimento	Richiesta realizzazione ponte pedonale e ciclabile tra Zuffo e stazione	1	
			Totale	1
		Totale generale	3	

3.4 Interventi del Difensore civico e petizioni

Nel 2014 gli interventi del **Difensore civico** su argomenti sollecitati dai cittadini sono stati 41. Tra gli argomenti oggetto di segnalazione al Difensore civico si registrano ad esempio:

denunce di presunti abusi edilizi, contestazioni a sanzioni, richieste di accesso ad atti, segnalazioni di situazioni di infiltrazioni di acqua e di pericolo emerse su strade ed in edifici comunali, richieste in merito ad acquisizione di strade private da parte del Comune, situazioni di inquinamento ambientale.

Nel 2014 all'Amministrazione comunale sono state presentate **3 petizioni** sui seguenti argomenti: la chiusura ufficio postale a Sopramonte, il degrado nel parcheggio ex Zuffo e la linea del trasporto pubblico urbano verso Mattarello.

3.5 Riepilogo

• comunicazioni all'Ufficio relazioni con il pubblico	n.	1.095
• comunicazioni ai Servizi competenti e alle Circoscrizioni	n.	391
• richiesta del Difensore civico	n.	41
• petizioni	n.	3
 Totale	 n.	 1.530

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

4.1 Sportello informativo integrato “RetePA”

Sono proseguiti gli incontri periodici tra il personale dell'URP e quello degli sportelli di informazione e relazioni con il pubblico degli enti che hanno aderito al progetto: Provincia autonoma di Trento, Azienda provinciale per i servizi sanitari, Agenzia delle entrate, Questura.

Nel 2014 il gruppo si è riunito il 20 maggio 2014 presso l'Azienda provinciale per i Servizi Sanitari per il consueto scambio di informazioni utili e l'aggiornamento sulle novità proposte dalle singole amministrazioni. Nel corso del 2015 è prevista una riflessione per arrivare ad una rivisitazione del protocollo di intesa con l'inclusione degli uffici informazione di altri enti.

4.2 Altre attività di supporto ad iniziative comunali

L'URP ha supportato ed affiancato costantemente gli altri uffici comunali nell'utilizzo dell'applicativo di gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti e della piattaforma SensoRcivico: molti contatti telefonici, molti 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 e agli spazi pubblici e agli eventi.

L'URP ha collaborato anche nel 2014 alla gestione delle segnalazioni destinate alla **Squadra di pronto intervento (SPI)**.

È proseguita la collaborazione con il Servizio urbanistica e pianificazione della mobilità per le iniziative “**Targa la bici**” e “**C’entro in bici**”. Con riferimento al servizio di *bike-sharing*, nel 2014 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 67 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.).

Nel mese di luglio è entrato in funzione il servizio di noleggio biciclette provinciale 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, nella seconda metà dell'anno, siano stati numericamente significativi, viste le aspettative che hanno preceduto l'avvio del servizio e considerato il lusinghiero gradimento e il successo dello stesso.

A partire dal primo ottobre e per gli ultimi tre mesi dell'anno l'URP è stato il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti, subentrando all'Ecosportello di via Torre Verde, che ha cessato la sua attività.

Anche nel 2014 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 le prenotazioni dei laboratori per bambini nel contesto dell'iniziativa "AnimaDante", 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 modelli 730/Unico e per numerose iniziative culturali e turistiche promosse dal Comune per le quali è indicato come riferimento per le informazioni.

CONCLUSIONI

Nel corso del 2014 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha proseguito la sua attività con il consueto ritmo e l'ordinario impegno. I cittadini hanno espresso le loro esigenze in vari modi, utilizzando strumenti ed opportunità diverse. Hanno telefonato, scritto, utilizzato gli strumenti informatici a disposizione, ma hanno comunque confermato di ricorrere alle prestazioni dell'ufficio. Noi li abbiamo osservati quotidianamente per andare oltre il quotidiano.

A partire dal 2015 sono state introdotte alcune novità nel sistema informatico di raccolta e gestione di suggerimenti, segnalazioni e reclami di cittadini, per permettere ai referenti operanti nelle varie strutture di inserire con un maggior grado di dettaglio le segnalazioni pervenute direttamente al proprio Servizio. La nuova abilitazione permette di attribuire in maniera più immediata e corretta le responsabilità delle varie strutture nell'applicativo interno di gestione.

Per fornire un servizio sempre più efficiente ed efficace è poi sicuramente fondamentale proseguire nel rafforzamento della collaborazione e del coordinamento con le altre strutture che all'interno dell'Amministrazione comunale si occupano di comunicazione, in primo luogo l'ufficio stampa e la redazione centrale del sito istituzionale, ma anche i singoli servizi e uffici, interessati per le materie di rispettiva competenza.

Si tratta di una linea di azione fondamentale per fare in modo che i canali di contatto con i cittadini, che negli ultimi anni si sono ampliati ai nuovi media, come i social network e le app utilizzabili dal telefono cellulare, garantiscano a tutti i livelli un'informazione puntuale e completa, e risposte adeguate alle esigenze dei cittadini.

In quest'ottica rientra anche la riorganizzazione dei rapporti con gli altri URP del territorio, per far sì che i vari enti che si rapportano con il cittadino possano sempre più operare all'interno di una rete che colloca il cittadino al centro dell'attività delle pubbliche amministrazioni.