



COMUNE DI TRENTO

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

ANNO 2021



Paola Michelin
Veronica Negriolli
Marina Peterlini

Servizio
Dirigente: Paolo Frenez

SOMMARIO

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali	5
1.2 Dati dell'attività dell'URP	6

PARTE SECONDA

2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP	8
2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP	9
2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità delle informazioni	10

PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali	16
3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti	18
3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi, Circoscrizioni	19
3.2 Tempi e tempi medi di risposta	22

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

4.1 Beni comuni	24
4.2 SPID	24
4.3 Altre attività di supporto	25

“Il miglior modo di predire il futuro è crearlo.”

Abramo Lincoln

In effetti è l'impegno di oggi che permetterà in futuro di essere al passo con i tempi. L'Ufficio relazioni con il pubblico si è sforzato di operare proprio con questa convinzione, lungimirante e consapevole delle nuove sfide che interessano tutta la società (basti pensare al processo di informatizzazione e digitalizzazione) e attento alle richieste dei cittadini inevitabilmente e comprensibilmente nuove.

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali

Nel 2021 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente **22.237** contatti comprensivi di informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti. Si tratta delle richieste di informazioni evase dall'URP attraverso i diversi canali messi a disposizione dall'Amministrazione, nonché delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti che i cittadini inviano al Comune tramite l'URP, i Servizi e le Circoscrizioni, oppure via sensoRcivico o *socials*. Rispetto a segnalazioni, reclami e suggerimenti, l'URP ha una funzione di coordinamento e presidio dell'iter di tutte le comunicazioni dal momento in cui queste vengono inviate al Comune al momento in cui vengono assegnate ai servizi di merito, fino all'invio della risposta al cittadino.

Tabella 1: Numero contatti per struttura ricevente e per tipologia - Anno 2021

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE 2021	TOTALE 2020	TOTALE 2019
INFORMAZIONI		18.827			18.827	22.629	12.315
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	3.041	198	120	3.359	2.228	2.866
	RECLAMI	9	1		10	13	2
	SUGGERIMENTI	41			41	33	54
TOTALE		21.918	199	120	22.237	24.903	15.237

Il numero dei contatti del 2021 è in diminuzione rispetto a quello del 2020 (Tabella 1): sono diminuite le richieste di informazioni passate da 22.629 a 18.827 (- 16,80%), mentre le comunicazioni (segnalazioni, suggerimenti e reclami) sono in aumento (+49,95).

Nel 2021 l'URP ha osservato inizialmente l'orario dalle 8.30 alle 16.30 con una limitata apertura al pubblico del front office dalle 12 alle 16.30. A partire dal 1° luglio l'URP è ritornato all'apertura al pubblico dalle 8.30 alle 16.30.

La Tabella 2 fornisce indicazioni circa le modalità preferite dai cittadini nel contatto con l'amministrazione. I canali di contatto informatici (SensoRcivico, *e-mail*, Aiutaci a migliorare, social networks) si attestano su 6.571. Si osservano, rispetto al 2020, il lieve calo delle *e-mail* (-22,55%) che nel 2020 erano state il canale di contatto più utilizzato dai cittadini, un aumento dei contatti via SensoRcivico (+70,38%), il canale riservato all'inoltro delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami, e la sostanziale conferma dei contatti tramite il *form* Aiutaci a migliorare (-34,82%) e via *socials* (+33,33%). Sono in aumento, con la riapertura al pubblico dell'ufficio, i contatti al *front office* (+ 22,05%), mentre sono diminuiti quelli al telefono (-14,08%) e attraverso il numero verde (- 54,38%).

Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro - Anni 2019 -2020- 2021 - comunicazioni + informazioni

Modalità di contatto		2021	%	2020	%	2019	%
Numero verde		942	4,23	2.065	8,30	993	6,52
Linea telefonica		11.337	50,98	13.196	52,99	4.454	29,24
Front office		3.387	15,23	2.775	11,15	5.094	33,43
Sul posto		/				1	0,01
Scritto	e-mail	4.161	18,71	5.373	21,58	2.910	19,10
	SensoRcivico piattaforma -	2.273	10,23	1.334	5,35	1.625	10,66
	Socials	64	0,29	48	0,19	40	0,26
	Aiutaci migliorare a	73	0,33	112	0,44	116	0,76
	bussola	/				2	0,01
	posta	/				2	0,01
Totale		22.237	100	24.903	100	15.237	100

1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2021 l'URP ha gestito in via esclusiva, e senza il coinvolgimento di altre strutture comunali, **18.827** richieste di informazioni, 3.041 segnalazioni, 9 reclami, 41 suggerimenti, per un totale di **21.918** contatti, registrando una diminuzione dell'11,17 % rispetto ai 24.675 del 2020.

Nel 2021 sono stati 255 i giorni di apertura. La media giornaliera registrata è stata quindi di 85,95 contatti.

Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP - Anni 2019-2020 - 2021

CONTATTI		2021	%	2020	%	2019	%
INFORMAZIONI		18.827	85,89	22.629	91,71	12.315	82,19
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	3.041	13,87	2.024	8,20	2.618	17,47
	RECLAMI	9	0,05	5	0,03	2	0,01
	SUGGERIMENTI	41	0,19	17	0,06	49	0,33
TOTALE		21.918	100	24.675	100	14.984	100

Nel 2021 i 18.827 contatti per informazioni incidono sull'attività complessiva dell'URP per l'85,89%, rispetto alle 3.091 comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) raccolte dall'URP, che costituiscono il 14,10 %, dei contatti .

La diminuzione dei contatti è dovuto al calo delle richieste di informazioni (-16,80%), mentre le comunicazioni sono aumentate del 51,07%, passando dalle 2.046 del 2020 alle 3.091 nel 2021(Tabella 3).

Tabella 3 bis: Modalità di contatto - Attività dell'URP - Anno 2021

Modalità di contatto		2021	%
Numero verde		942	4,29
Linea telefonica		11.221	51,19
Front office		3.353	15,3
Scritto	e-mail	4.129	18,84
	SensoRcivico	2.273	10,38
Totale		21.918	100

Linea telefonica e numero verde, che sommate raggiungono i 12.163 contatti, risultano essere la modalità di contatto più significativa. Seguono le nuove tecnologie (*e-mail* e *SensoRcivico*) ed infine il *front office* (Tabella 3bis).

Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2012-2021

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
INFORMAZIONI	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629	18.827
COMUNICAZIONI	1.071	1.182	1.095	1.490	2.232	1.863	2.142	2.669	2.046	3.091
CONTATTI	21.598	19.338	18.736	16.426	16.469	15.358	16.605	14.984	24,675	21.918

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (vedi Tabella 4) negli ultimi dieci anni 2012-2021, si rileva che il numero delle informazioni in generale è progressivamente diminuito. Il dato del 2020 rappresenta un dato "eccezionale" all'interno di una diminuzione progressiva e costante del numero delle informazioni. Anche il 2021 ha probabilmente risentito dell'eccezionalità del periodo storico che stiamo vivendo. Resta valida la considerazione che nel tempo è progressivamente migliorata la comunicazione istituzionale e che un crescente numero di cittadini reperisce autonomamente le informazioni, quanto meno le più semplici, di primo livello, che sono andate via via diminuendo, come si evince dal successivo grafico 1: "Andamento delle informazioni nel decennio 2012-2021 in base ai livelli". Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti sono andati in generale aumentando, a parte nel 2020, sostenuti da strumenti e piattaforme dedicate.

PARTE SECONDA

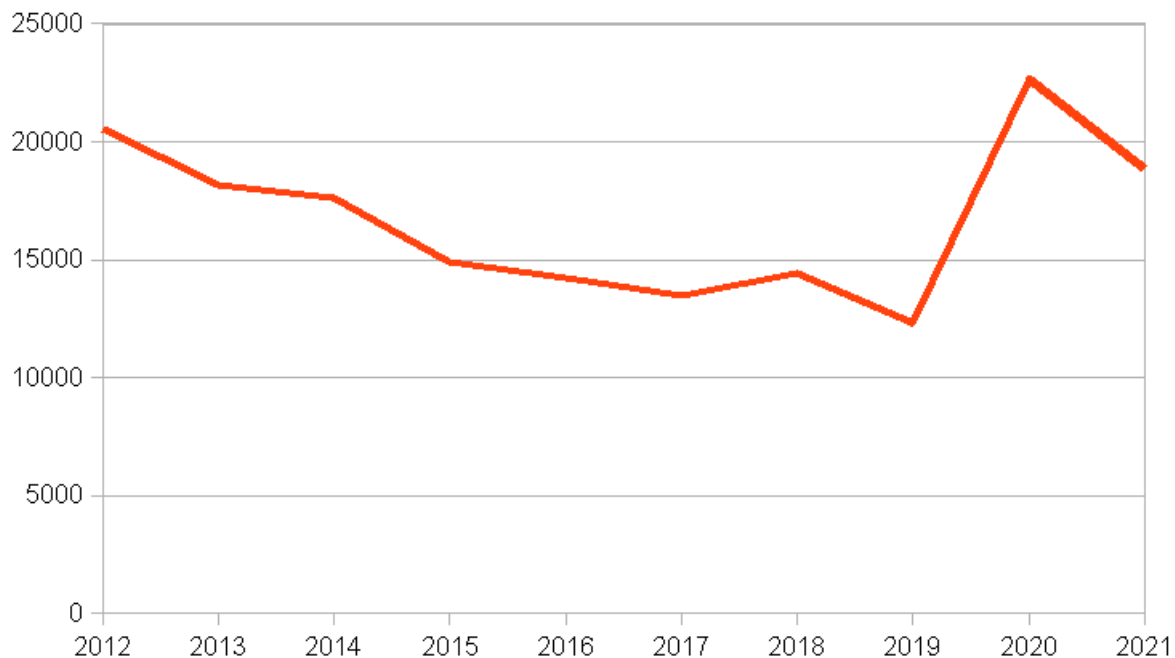
2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

Nel 2021 le richieste di informazioni sono state 18.827 con un decremento - come detto - del 16,80% rispetto alle 22.629 del 2020. Dopo il picco registrato nel 2020 era prevedibile un calo delle richieste, il cui numero rimane comunque elevato ed attestato sulle cifre dei primi anni del decennio 2012-2019.

Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2012-2021

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
INFO	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629	18.827

Grafico 1: Andamento delle informazioni nel decennio 2012-2021



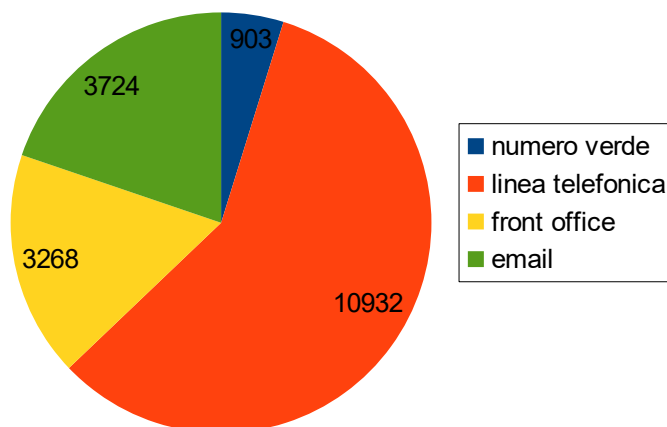
2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP

Analizzando e confrontando i dati delle richieste di informazioni del 2021 con quelli del 2020 per quanto attiene specificatamente alle modalità di contatto (vedi Tabella 6), si osserva che è tornato a salire il numero dei contatti al front office, conseguentemente alla totale riapertura al pubblico dell'URP dal 1° luglio con orario dalle 8,30 alle 16,30. Sono in diminuzione invece le richieste inoltrate via telefono, linea verde ed e-mail.

Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2020- 2021

Modalità di contatto		2021	%	2020	%
Numero verde		903	4,80	2.020	8,93
Linea telefonica		10.932	58,06	12.885	56,95
Front office		3.268	17,36	2.686	11,86
Scritto	E-mail	3.724	19,78	5.038	22,26
Totale		18.827	100	22.629	100

Grafico 2: Modalità di contatto per richiedere informazioni

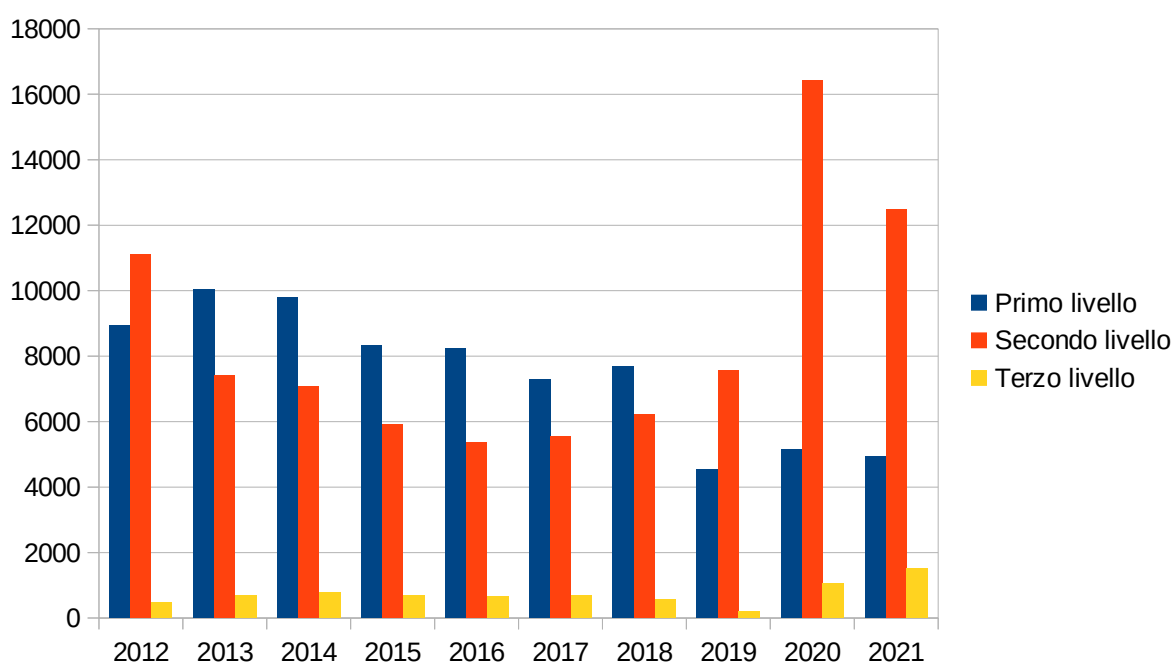


2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità delle informazioni

Le informazioni sono raggruppate in base alla materia, distinte per argomento e ripartite in tre livelli, in base al loro grado di complessità: al primo livello sono riportate le informazioni più semplici (orari e sedi dei servizi comunali, riferimenti telefonici, ecc), al terzo le più articolate, che coinvolgono spesso competenze di più uffici o amministrazioni e che richiedono anche un maggiore approfondimento e tempi più lunghi per il reperimento delle informazioni, che non di rado coinvolge anche enti diversi, per l'articolazione della risposta e la restituzione al cittadino. Tra questi due livelli, uno semplice e uno più articolato, si inseriscono le informazioni di complessità intermedia definita di secondo livello. Gestire la varietà e la complessità delle richieste comporta capacità, strategie e tempi diversi. Si spiega in questo modo e con questo intento la ripartizione delle informazioni sui tre livelli. Infatti, la ripartizione vuole fornire qualche indicazione per comprendere il lavoro e le attività svolte a livello di *front* e *back office*, attività molto diverse che richiedono competenze e capacità differenti. Nel caso del front office vengono sviluppate competenze connesse alle specifiche funzioni dell'URP, come la capacità di ascolto e di decodifica delle richieste e di comunicazione con i cittadini, ma emergono anche, nel caso di richieste più complesse (quelle di secondo e terzo livello che possono coinvolgere anche enti o realtà esterne al Comune), la necessità e la capacità di creare "reti" esterne all'URP, di

affinare strategie di comunicazione interna, coinvolgendo altri uffici comunali ed altri URP, nonché di sviluppare competenze nell'uso degli strumenti di informazione e comunicazione, soprattutto degli strumenti ICT e delle applicazioni informatiche e multimediali.

Grafico 3: Andamento delle informazioni nel decennio 2012-2021 in base ai livelli



L'andamento della distribuzione delle informazioni sui tre livelli di complessità nel decennio 2012-2021 evidenzia, per l'anno 2021, una lieve diminuzione delle informazioni di primo livello (colonna blu), così come di quelle di secondo livello (colonna rossa) ed un lieve incremento invece delle informazioni di terzo livello (colonna arancione) (Grafico 3).

Nello specifico, le informazioni di primo livello sono passate dalle 5.141 del 2020 alle 4.839 del 2021 (-5,87%), le informazioni di secondo livello dalle 16.429 del 2020 alle 12.482 del 2021 (-24,02%), quelle di terzo livello sono passate dalle 1.059 del 2020 alle 1.506 (+42,20%). Le informazioni di terzo livello comprendono i contatti relativi alle funzioni più complesse dell'URP quali il rilascio dello SPID.

Tabella 7: Informazioni: argomenti e raffronto tra gli anni 2020 e 2021

MATERIA	ARGOMENTI	2021	2020	%
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili	183	239	-23,43
	Affari demografici/Decentramento	3.519	3.147	+11,82
	Attività sociali	500	785	-36,30
	Casa	310	312	-0,64
	Biblioteche	33	69	-52,17
	Economato - Oggetti smarriti	159	130	+22,30
	Edilizia privata	359	432	-16,89
	Servizi funerari e cimiteriali	99	141	-29,78
	Beni comuni	31	78	-60,25
	Tributi/Tariffe	1.040	1.146	-9,24
	Trasparenza/Partecipazione	219	142	+54,22
	URP/Comunicazione - <u>SPID</u>	3.384	2.203	+53,60
Totale		9.836	8.824	+11,46
AMBIENTE E TERRITORIO	Disinfestazioni	31	24	+29,16
	Gestione rifiuti	512	832	-38,46
	Giardini/Verde pubblico	156	179	-12,84
	Inquinamento/Tutela ambientale	132	153	-13,72
	Pulizia strade	38	64	-40,62
	Toponomastica/Urbanistica	161	129	+24,80
Totale		1.030	1.381	-25,41
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Organi elettivi	116	149	-22,14
	Servizi e Uffici	476	518	-8,10
Totale		592	667	-11,24
MOBILITÀ E	Mobilità ciclabile	236	1.303	-81,88
	Mobilità urbana	384	156	+146,15

TRASPORTI	Parcheggi	237	256	-7,42
	Trasporti e fermate bus	86	82	+4,87
Totale		943	1.797	-47,52
CULTURA/ TURISMO/ SPORT	Attività culturali	528	1.239	-57,38
	Sport/ASIS	123	60	+105
Totale		651	1.299	-49,88
COMMERCIO	Attività economiche	661	755	-12,45
	Fiere e mercati	253	255	-0,78
Totale		914	1.010	-9,5
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/Semafori/Wilmanet	101	94	+7,44
	Manutenzione strade	283	162	+74,69
	Opere pubbliche non stradali	20	18	+11,11
	Opere stradali	7	6	+16,66
	Reti acque bianche e nere	72	52	+38,46
	Segnaletica stradale	69	43	+60,46
Totale		552	375	+47,2
SICUREZZA PUBBLICA	Polizia locale	323	372	-13,17
	Sicurezza urbana	514	4.435	-88,41
Totale		837	4.807	-82,58
ALTRO	Turismo e tempo libero	508	385	+31,94
	Altri soggetti	445	512	-13,08
	Amministrazioni pubbliche	2.133	1.065	+100,28
	Ricerca lavoro	195	254	-23,22
	Volontariato e associazioni	57	55	+3,63
	Formazione/corsi	42	59	-28,81
	Tutela diritti dei cittadini	29	46	-36,95
	Tutela e cura animali	63	93	-32,25

Totale	3.472	2.469	+40,62
Totale generale	18.827	22.629	-16,80

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

Il gruppo “**Servizi ai cittadini**” è stato il più richiesto con 9.836 su **18.827** richieste, in aumento dell’11,46% rispetto alle 8.824 del 2020. All’interno di questo gruppo, sono in aumento le voci riferite agli “affari demografici”, alla “trasparenza/partecipazione”, a “economato e oggetti smarriti” e, soprattutto, ai compiti dell’URP tra i quali si ricorda il servizio di rilascio dello SPID.

La voce “beni comuni” (passata da 78 nel 2020 a 31 nel 2021) rende conto delle informazioni che l’URP ha fornito sui temi della partecipazione civica, dell’amministrazione condivisa, della cura e della rigenerazione dei beni comuni urbani. E’ continuata l’attività svolta per orientare i cittadini verso le forme di collaborazione e le opportunità offerte dal Regolamento comunale sui beni comuni, in linea con i nuovi compiti e le nuove funzioni dell’Ufficio.

Tra le voci spiccano dunque “affari demografici” passate da 3.147 del 2020 a 3.519 del 2021 (+11,82%), “economato e oggetti smarriti” passate da 130 nel 2020 a 159 nel 2021 (+22,30), “tributi e tariffe” passate da 1.146 del 2020 a 1.040 del 2021 (-9,24%), “attività sociali” passate da 785 del 2020 a 500 del 2021 (-36,3%), “casa”, passate da 312 nel 2020 a 310 del 2021 (-0,64%), “URP – Comunicazione – SPID” passate da 2.203 del 2020 alle 3.384 del 2021 (+53,60).

Tra le “Materie”, il gruppo “**Altro**” registra un aumento: 3.472 richieste rispetto alle 2.469 del 2020, trainate dalle richieste relative alle altre “amministrazioni pubbliche” passate da 1.065 del 2020 a 2.133 del 2021 (ben 1.418 sono informazioni legate alle competenze dell’Azienda provinciale per i servizi sanitari e quindi all’emergenza sanitaria) e dalle informazioni turistiche tornate a salire con la ripresa del movimento turistico e passate da 385 del 2020 a 508 del 2021.

La voce “Altro” è in aumento anche in percentuale rispetto al totale delle informazioni erogate dall’URP : 18,44% rispetto al 10,91% nel 2020.

La voce “**Ambiente e territorio**” è in diminuzione del 25,41% con 1.030 richieste rispetto alle 1.381 del 2020. All’interno del gruppo risalta la “gestione rifiuti”, ben 512 - la metà del totale - con richieste specifiche sullo smaltimento dei rifiuti, le aperture dei centri raccolta, le tariffe, la distribuzione dei sacchetti della seconda dotazione e dei bidoncini per la raccolta dell’olio domestico esausto.

In diminuzione sono le voci del gruppo “**Organizzazione e attività comunale**” : le richieste sono state 592 rispetto alle 667 del 2020.

In diminuzione anche la voce “**Cultura, turismo**”, 651 rispetto a 1.299 del 2020.

Rispetto al 2020, quando alla voce erano state catalogate le numerosissime richieste di informazioni relative al bonus famiglia comunale, nel 2021 la voce registra le richieste rispetto ad eventi e spettacoli che quest'anno sono potuti ripartire.

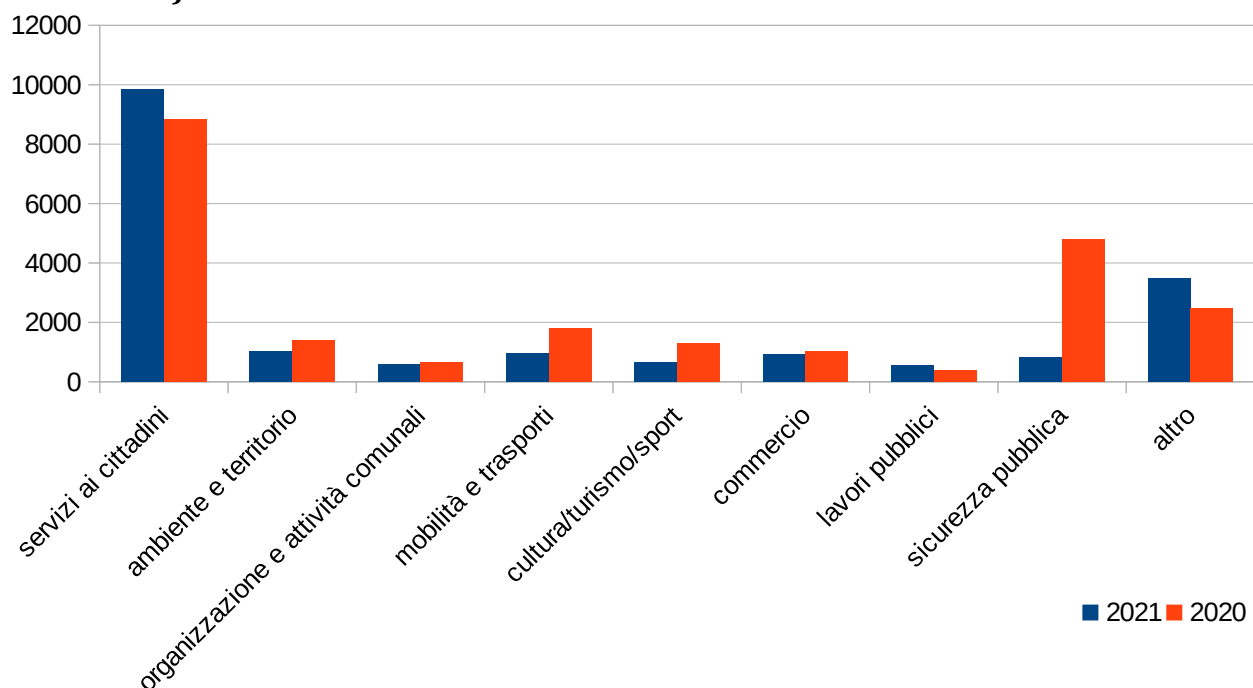
Nel gruppo **“Mobilità e trasporti”** la “mobilità ciclabile” passa da 1.303 nel 2020 a 236 nel 2021 (-81,88%), la “mobilità urbana” da 156 nel 2020 a 384 nel 2021 (+146,15%), i “parcheggi” da 256 nel 2020 a 237 nel 2021 (-7,42%), i “trasporti” da 82 nel 2020 a 86 nel 2021 (+4,87%). In generale quindi i contatti passano da 1.797 nel 2020 a 943 nel 2021 (-47,52%).

I **“Lavori pubblici”** passano da 375 nel 2020 a 552 nel 2021 (+47,2%), registrando un aumento parallelo a quello che registrano le segnalazioni sui medesimi argomenti: infatti le risposte alle segnalazioni avvengono per e-mail o per telefono e vengono di fatto considerate ed inserite tra le informazioni.

Un lieve decremento registra il gruppo **“Commercio”** : 914 rispetto a 1.010 del 2020, pari a -9,50%.

Le richieste connesse all'emergenza covid sono state in generale catalogate alla voce **“Sicurezza urbana”**, passata da 4.435 nel 2020 a 514 nel 2021 (-88,41%). Alla voce “sicurezza urbana” sono registrate anche le richieste di informazioni relative alla possibilità di rimuovere scritte e graffiti da facciate di edifici privati, con la collaborazione del Comune. Da quando è stata attivata questa azione, prevista già nel Patto per Trento città sicura, l'URP raccoglie e trasmette al Servizio gestione strade e parchi le richieste di proprietari ed amministratori di condominio che si avvalgono di questa opportunità.

Grafico 4: Raffronto per “Materia” tra 2020 (colonna rossa) e 2021 (colonna blu)



PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti

Dati generali

Nel 2021 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale **3.410** comunicazioni, suddivise in 3.359 segnalazioni, 10 reclami e 1 suggerimenti. Rispetto alle 2.274 comunicazioni dello scorso anno si è registrato un incremento del 49,95%.

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

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

bisogni.

L'andamento delle comunicazioni inoltrate al Comune nel corso del decennio 2012 – 2021 fa notare come nel 2020 ci sia stata una decrescita - soprattutto nei mesi del *lockdown* -, rispetto al graduale, ma costante, incremento nel corso degli ultimi anni, legato certamente all'introduzione di strumenti informatici più accessibili, immediati, innovativi: SensoRcivico, Aiutaci a migliorare questa pagina, *e-mail* e *socials*.

Tabella 8: Totale comunicazioni nel periodo 2012-2021

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
COMUNICAZIONI	1.171	1.397	1.486	1.923	2.576	2.108	2.473	2.922	2.274	3.410

Grafico 5: Comunicazioni: andamento nel decennio 2012-2021

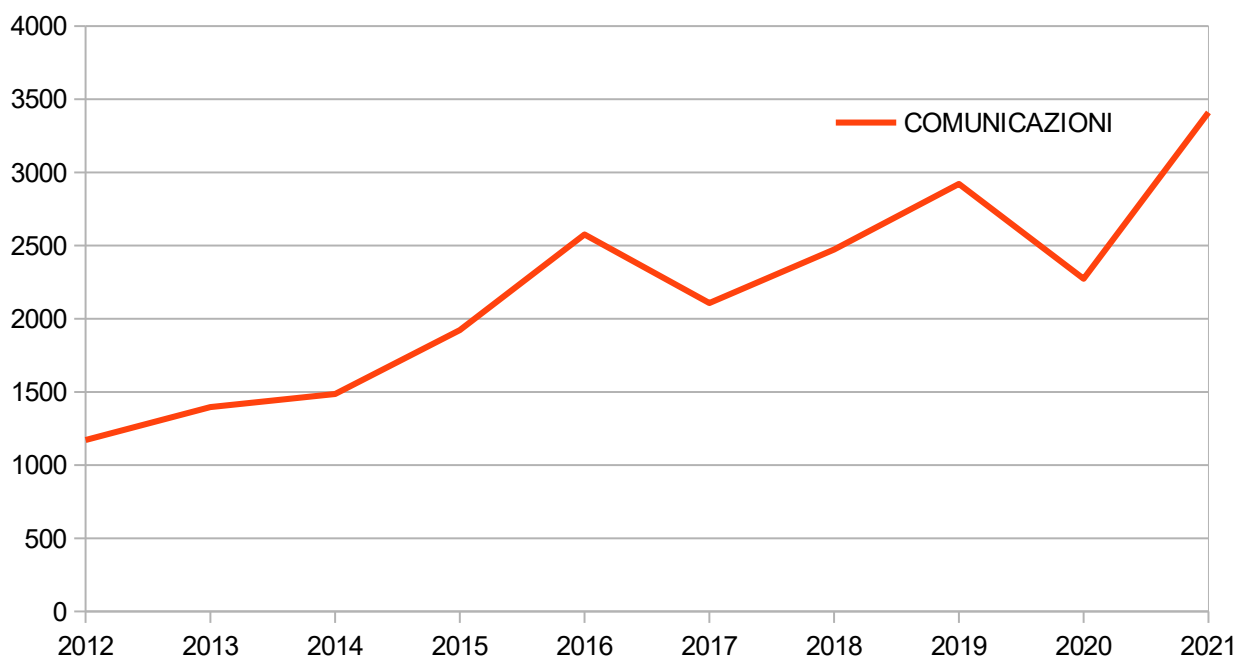


Tabella 9: Comunicazioni presentate alle diverse strutture comunali - Anno 2021

COMUNICAZIONI	URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE
SEGNALAZIONI	3.041	198	120	3.359
RECLAMI	9	1		10
SUGGERIMENTI	41			41
TOTALE	3.091	199	120	3.410

L'URP ha raccolto 3.091 comunicazioni pari al 90,64%, del totale. Le restanti sono state raccolte dai Servizi di merito (199, pari al 5,83%) e dalle Circoscrizioni (120 pari al 3,51%) (Tabella 9).

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

- Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni: 136 segnalazioni e 1 reclamo
- Servizio gestione strade e parchi - Ufficio parchi e giardini: 62 segnalazioni

Le Circoscrizioni hanno raccolto 120 segnalazioni.

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

SensoRcivico è risultato anche quest'anno il canale privilegiato per l'invio di segnalazioni, reclami e suggerimenti. I cittadini che hanno fatto ricorso a questo strumento sono stati 2.273 pari al 66,65% del totale. Seguono le 437 *e-mail* con il 12,82%, la linea telefonica collegata al centralino comunale con l'11,87%, il *front office* con il 3,49% e il numero verde con l'1,14% (Tabella 10).

Il Servizio Pubbliche relazioni gestisce in forma esclusiva i canali *socials* del Comune di Trento, sui quali sono state postate 64 comunicazioni, ed il *form* "Aiutaci a migliorare", che ha registrato 73 comunicazioni.

Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2020-2021

Modalità di contatto		2021	%	2020	%
Numero verde		39	1,14	45	1,98
Linea telefonica		405	11,87	311	13,68
Front office		119	3,49	89	3,92
Scritto	e-mail	437	12,82	335	14,73
	SensoRcivico	2.273	66,65	1.334	58,66
	Socials	64	1,88	48	2,11
	Aiutaci a migliorare	73	2,15	112	4,92
Totale		3.410	100	2.274	100

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

Nella Tabella 11 si è provveduto ad aggregare per materia e a classificare per argomento le **3.410** comunicazioni pervenute nell'anno 2021 all'URP, ai Servizi comunali di merito e alle Circoscrizioni.

Tabella 11: Comunicazioni: materie e argomenti distinti per tipologia

MATERIA	ARGOMENTO	S	R	Sugg.	TOT. 2021	TOT. 2020	%
AMBIENTE E TERRITORIO	Animali	42		2	44	29	+51,72
	Disinfestazioni	66			66	26	+153,84
	Gestione rifiuti	473	2	4	479	212	+125,94
	Giardini/Verde pubblico	417	1	9	427	251	+70,11
	Inquinamento/Tutela ambientale	65	2		67	107	-37,38
	Pulizia strade	110			110	132	-16,66

	Toponomastica/ Urbanistica	9		1	10	4	+150
Totale		1.182	5	16	1.203	761	+58,08
COMMERCIO	Attività economiche	7			7	4	+75
	Fiere e mercati				0	1	-100
Totale		7			7	5	+40
CULTURA, TURISMO E SPORT	Sport e impianti sportivi	5			5	2	+150
	Turismo e tempo libero	1			1	3	-66,66
	Cultura			1	1	1	/
Totale		6		1	7	6	+16,66
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/ Semafori/Wilmanet	326		1	327	260	+25,76
	Manutenzione strade	629	1	4	634	359	+76,60
	Opere pubbliche non stradali	90	1	1	92	46	+100
	Opere stradali	7			7	11	-36,36
	Reti acque bianche e nere	230			230	114	+101,75
	Segnaletica stradale	303		5	308	207	+48,79
Totale		1.585	2	11	1.598	997	+60,28
MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile/C'entro in bici	20		3	23	18	+27,77
	Mobilità urbana	40		2	42	14	+200
	Parcheggi	29	1	2	32	20	+60
	Trasporti e fermate bus	32		1	33	21	+57,14
Totale		121	1	8	130	73	+78,08

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Servizi ed uffici	3			3	1	+200
	Trasparenza/partecipazione	1			1	1	/
	Organi elettivi	1			1	1	/
	Elezioni	/	/	/	0	2	-100
Totale		5			5	5	/
SERVIZI AL CITTADINO	Affari demografici/Decentramento	16		1	17	19	-10,52
	Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili	6			6	7	-14,28
	Biblioteche			2	2	3	-33,33
	Attività sociali	3			3	9	-66,66
	Casa	3			3	3	/
	Edilizia privata	6	1		7	7	/
	Economato	2			2	4	-50
	Servizi funerari e cimiteriali	15			15	10	+50
	Tributi/Tariffe	9			9	22	-59,09
	Sito internet/Comunicazione/Rete civica	31			31	27	+14,81
Totale		91	1	3	95	111	-14,41
SICUREZZA PUBBLICA	Competenze Polizia Locale - Violazioni	191		1	192	119	+61,34
	Sicurezza urbana - Vivibilità e decoro urbano	167	1		168	197	-14,72
Totale		358	1	1	360	316	+13,92
BENI COMUNI	Beni comuni	4		1	5	0	/
Totale generale		3.359	10	41	3.410	2.274	+49,95

Si può osservare che quasi tutti gli argomenti hanno evidenziato un incremento delle comunicazioni rispetto al 2020, in taluni casi in modo evidente come quelle in materia

di “lavori pubblici”, “mobilità e trasporti” e “ambiente e territorio”. In negativo è la voce “servizi ai cittadini”.

La maggior parte delle comunicazioni ha comunque riguardato i “**Lavori pubblici**”: 1.598 contro i 997 del 2020. Di queste comunicazioni 634 riguardano la manutenzione delle strade, 327 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 308 la segnaletica, 230 le reti delle acque bianche e nere, 92 le opere non stradali e 7 le opere stradali.

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati ad “**Ambiente e territorio**”: 1.203 contro i 761 del 2020, così ripartite: 427 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 479 relative alla gestione dei rifiuti, 110 alla pulizia strade, 44 alla gestione e al possesso di animali, 66 a problemi di disinfestazione e 67 di inquinamento ambientale e 10 alla toponomastica. Tutte le voci sono in deciso aumento.

Sono state 130, in aumento rispetto alle 73 del 2020, le comunicazioni in tema di “**Mobilità e trasporti**”, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (23), la mobilità urbana e alternativa (42), i parcheggi (32) e il trasporto (33). Numerose sono state le segnalazioni relative all’utilizzo dei monopattini, introdotti nel 2021, per i quali sono stati segnalati comportamenti scorretti e parcheggi non conformi alle regole.

La voce “**Sicurezza pubblica**” registra 360 comunicazioni, in aumento rispetto alle 316 del 2020, ripartite in 192 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e 168 alla sicurezza urbana, ovvero alle comunicazioni attraverso le quali i cittadini manifestano la loro attenzione, o il loro disagio per situazioni di degrado e quindi la loro insicurezza. Alla voce “sicurezza urbana” sono state anche registrate le segnalazioni di graffiti e scritte su immobili, privati e pubblici.

Sono state 85, voce questa in lieve flessione rispetto alle 111 del 2020, le comunicazioni riferite ai “**Servizi al cittadino**” tra cui figurano i servizi di biblioteca, gli affari demografici, le procedure di edilizia privata, i tributi e le tariffe comunali, i servizi funerari e cimiteriali e le comunicazioni riguardanti il sito internet e la comunicazione.

Sostanzialmente stabili rispetto al 2020 le comunicazioni pertinenti a “organizzazione e attività comunali”, così come “cultura, turismo e sport” e “commercio”.

3.2 Tempi e tempi medi di risposta

I tempi fissati per la risposta al cittadino sono rispettivamente 15 giorni per l’intero iter nel caso il processo di risposta sia gestito interamente dall’URP - direttamente o in collaborazione con i servizi comunali - o interamente dal Servizio di merito, e 30 giorni nel caso il processo di risposta sia gestito dall’URP o dal Servizio di merito in

collaborazione con i soggetti gestori di servizi affidati all'esterno, nonché per procedure interne di particolare complessità che coinvolgono una pluralità di strutture.

La percentuale delle comunicazioni risolte entro i termini è stata del 86,88%, ovvero 2962 comunicazioni. Oltre i termini sono state chiuse 355 comunicazioni. Sono tuttora in fase di definizione 93 comunicazioni (Tabella 12).

Rispetto ai tempi fissati dal Manuale, 15 o 30 giorni, la risposta ha rispettato i tempi, con chiusure rispettivamente a 11,86 giorni e a 10,92 giorni (Tabella 13).

Tabella 12: Percentuali di risposta: raffronto anni 2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021

Anno	2021	%	2020	%	2019	%	2018	%	2017	%
Risposte entro i termini	2.962	86,88	2.039	89,67	2.538	86,86	2.243	90,70	1.906	90,42
Risposte oltre i 30gg	41	1,20	12	0,53	22	0,75	7	0,29	29	1,38
Risposte oltre i 15gg	314	9,20	168	7,39	293	10,03	198	8	139	6,59
Risposte in attesa di definizione	93	2,72	55	2,41	69	2,36	25	1,01	34	1,61
TOTALE	3.410		2.274	100	2.922	100	2.473	100	2.108	100

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

Anno	2021	2020	2019	2018	2017
Tempi medi di risposta rispetto ai 30gg	10,92	7,85	10,15	10,67	12,88
Tempi medi di risposta rispetto ai 15gg	11,86	11,85	12,35	6,44	9,54

Nel 2021 l'URP ha gestito in forma esclusiva 47 comunicazioni.

Di queste, 34 con chiusura fissata a 15 giorni e 13 con chiusura fissata a 30 giorni. Le 34 comunicazioni sono state chiuse con un tempo medio di risposta di 1,65 mentre le 13 con un tempo medio di 4,08.

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO DELL'URP

4.1 Beni comuni

Il 18 marzo 2015 il Comune di Trento ha adottato il Regolamento sulla collaborazione tra i cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani, entrato in vigore il 7 aprile 2015. L'Ufficio relazioni con il pubblico, ideale anello di collegamento tra il cittadino e l'Amministrazione, supporta la funzione di diffusione e promozione, coordinamento ed istruttoria delle proposte, così come previsto dal Regolamento, collaborando con la struttura che si occupa della cura dei beni comuni. Quest'ultima è stata incardinata all'interno della Direzione generale dal 1° gennaio al 31 ottobre del 2021 ed è stata trasferita al Servizio gabinetto e pubbliche relazioni a partire dal 1° novembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati approvati 13 patti di collaborazione, sul totale delle 17 proposte presentate.

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

- Al mio quartiere ci penso anch'io, per attività di pulizia su specifiche aree della città: n. 16 adesioni;
- Adotta un'aiuola, per attività di cura e manutenzione di piccole aree verdi: n. 66 adesioni comprensive delle adozioni pluriennali in atto;
- Alla mia scuola ci penso anch'io, per attività cura e di abbellimento degli edifici scolastici: 42 proposte da parte di scuole primarie, tutte riconducibili alle azioni di abbellimento nell'ambito del Progetto Stra.bene;
- 7 le proposte nell'ambito dei "Ritocchi urbani".

4.2 SPID

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

SPID, previsto dal Codice dell'amministrazione digitale, permette infatti a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale a tutti i servizi online della pubblica amministrazione. Per il suo sviluppo e diffusione sul territorio, la Provincia di Trento ha sottoscritto a settembre 2019 una convenzione con Lepida Scpa, società *inhouse* (interamente pubblica) della Regione Emilia Romagna, il primo gestore di identità SPID di natura pubblica.

Con successiva delibera della Giunta Provinciale di data 15/05/2020 è stata data la possibilità anche ai Comuni (delibera della Giunta comunale di Trento n.128 del 15/06/2020) e non solo agli uffici e sportelli periferici provinciali di rilasciare SPID ai cittadini attraverso l'autenticazione de visu allo sportello.

Nel 2021, presso l'URP, sono state effettuate **1.334** attivazioni.

4.3 Altre attività di supporto ad iniziative sostenute dal Comune

L'URP ha supportato ed affiancato costantemente i colleghi referenti, presso gli uffici comunali, del programma informatico per la gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti e della piattaforma SensoRcivico: contatti telefonici e costante attività di monitoraggio e messa a punto del sistema.

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

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

Con riferimento al servizio di "**C'entro in bici**", nel 2021 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 14 nuovi contratti e risposto a richieste di informazione. Ha gestito inoltre le segnalazioni riguardanti soprattutto i guasti alle biciclette, le difficoltà incontrate dagli utenti del servizio nell'utilizzo delle stesse.

A partire dal primo luglio, quindi per il secondo semestre del 2021, l'URP è stato ancora il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti e dei bidoncini per la raccolta dell'olio esausto domestico.