



COMUNE DI TRENTO

**URP**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Rapporto annuale**

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

**ANNO 2019**



Paola Michelin

Veronica Negriolli

Marina Peterlini

**Servizio Beni comuni e gestione acquisti**

Dirigente: Alessandra Ianes

COMUNE DI TRENTO

URP- Ufficio Relazioni con il Pubblico

## SOMMARIO

### PARTE PRIMA

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1.1 Dati generali               | 5 |
| 1.2 Dati dell'attività dell'URP | 7 |

### PARTE SECONDA

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

### PARTE TERZA

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Dati generali           | 17 |
| 3.1.1 Modalità di contatto per l'inoltro di segnalazioni, reclami e suggerimenti | 19 |
| 3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi, Circoscrizioni    | 20 |
| 3.2 Tempi e tempi medi di risposta   | 24 |
| 3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico                           | 26 |

### PARTE QUARTA

#### ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Beni comuni                                       | 26 |
| 4.2 Altre attività di supporto ad iniziative comunali | 27 |

Ascoltare bene è quasi rispondere.

*Pierre Marivaux, Il villano rifatto, 1734/35*

## PARTE PRIMA

### 1.1 Dati generali

Nel 2019 il Comune di Trento ha condotto una rilevazione ed un monitoraggio del livello di conoscenza e soddisfazione di un campione di abitanti del Comune di Trento nei confronti di alcuni servizi e attività comunali, tra cui l'Ufficio relazioni con il pubblico. Oggetto dell'analisi era l'opinione degli intervistati circa i valori che dovrebbero caratterizzare un'amministrazione e quelli che effettivamente sono percepiti come caratterizzanti (il riferimento era alla missione, visione e carta dei valori) e la necessità di semplificazione dei servizi. L'analisi prevedeva anche il raffronto tra le precedenti indagini del 2013 e del 2016. Rispetto alle precedenti rilevazioni il giudizio sull'URP è leggermente peggiorato, passando dal 7,6 del 2013 e dal 7,8 del 2016 al 7,4 del 2019. Tra gli elementi positivi sono stati indicati la precisione e la rapidità nel fornire le risposte, la professionalità e la gentilezza del personale. Tra gli aspetti da migliorare è richiesta una revisione dell'orario, con una apertura più ampia. I punti di forza dell'URP sembrano proprio essere quindi gli aspetti più squisitamente relazionali, non misurabili in termini oggettivi, ma fondamentali per costruire una relazione ed una comunicazione proficua tra amministrazione e cittadini. Ecco quindi che il tema dell'ascolto – all'interno della comunicazione - riafferma decisamente la sua centralità. Perché una comunicazione sia efficace e affinché il diritto del cittadino alla partecipazione sia tutelato e garantito è necessario che vi siano persone che ascoltano e che sappiano riportare puntualmente agli amministratori la voce, gli umori, le istanze dei cittadini. In questi anni i canali di comunicazione si sono evoluti; piattaforme web, *socials*, siti internet hanno invaso la nostra vita quotidiana e molte informazioni vengono ora veicolate tramite i canali tecnologici, raggiungendo una gran massa di persone, facilitando l'accesso e aumentando le conoscenze, ma certamente senza la possibilità di personalizzare le informazioni e cogliere le sfaccettature ed il non detto che ogni singola richiesta sottende. Certo, anche gli URP si sono evoluti, hanno recepito le nuove sfide tecnologiche imposte alle PA e alla società e stanno aggiornando via via le proprie competenze, ma – nonostante la flessione nel numero dei contatti palese nel 2019 – rimane una buona fetta di utenza che ai canali informatici e alla tecnologia predilige la relazione personale, una voce e la comunicazione non virtuale, dove valori come la gentilezza, l'empatia, l'attenzione non sono considerati orpelli inutili, ma elementi che danno un senso alla comunicazione e creano reti personali.

Nel 2019 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente **15.237** 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. Rispetto a segnalazioni, reclami e suggerimenti, l'URP è incaricato della 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 al momento dell'invio della risposta al cittadino.

**Tabella 1: Numero contatti per struttura ricevente e per tipologia - Anno 2019**

| CONTATTI      |              | URP    | SERVIZI | CIRCOSCRIZIONI | TOTALE 2019   | TOTALE 2018 |
|---------------|--------------|--------|---------|----------------|---------------|-------------|
| INFORMAZIONI  |              | 12.315 |         |                | <b>12.315</b> | 14.463      |
| COMUNICAZIONI | SEGNALAZIONI | 2.618  | 163     | 85             | <b>2.866</b>  | 2.405       |
|               | RECLAMI      | 2      |         |                | <b>2</b>      | 10          |
|               | SUGGERIMENTI | 49     | 5       |                | <b>54</b>     | 58          |
| TOTALE        |              | 14.984 | 168     | 85             | <b>15.237</b> | 16.936      |

Il numero dei contatti registrati nel 2019 è in diminuzione rispetto al 2018. Il calo si registra nelle informazioni passate da 14.463 a 12.315 (-14,85%), mentre le comunicazioni sono in aumento. Sono decisamente cresciute le segnalazioni, un calo registrano i reclami, mentre sostanzialmente stabili sono i suggerimenti.

Analizzando la Tabella 2, si evince che ancora in crescita sono i canali di contatto informatici (SensoRcivico, e-mail, Aiutaci a migliorare, *social networks*), che si attestano sui 4.691 contatti, il cui aumento è dovuto al fatto che essi sono i canali attraverso i quali vengono principalmente veicolate le segnalazioni. È evidente, rispetto al 2018, un aumento deciso delle e-mail (+22,01%), dei contatti via SensoRcivico (+43,93%), dei contatti via *socials*, mentre sostanzialmente stabili risultano i contatti tramite il *form* Aiutaci a migliorare. Per quanto riguarda i contatti via *socials* (FB) va sottolineato però che questa opzione è stata introdotta nel secondo semestre del 2018 e che, quindi, il raffronto avviene tra il secondo semestre del 2018 e l'anno 2019. Sono invece in calo i contatti al front office (-29,82 %) e al telefono (-6,51%) e attraverso il numero verde (-19%), i canali tradizionalmente privilegiati per l'inoltro delle richieste di informazione

**Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro - Anni 2018- 2019**

| Modalità di contatto |        | 2019         | %     | 2018  | %     |
|----------------------|--------|--------------|-------|-------|-------|
| Numero verde         |        | <b>993</b>   | 6,52  | 1.226 | 7,24  |
| Linea telefonica     |        | <b>4.454</b> | 29,24 | 4.764 | 28,13 |
| Front office         |        | <b>5.094</b> | 33,43 | 7.258 | 42,86 |
| Sul posto            |        | <b>1</b>     | 0,01  | 11    | 0,07  |
| Scritto              | e-mail | <b>2.910</b> | 19,10 | 2.385 | 14,09 |

|        |                            |               |       |        |      |
|--------|----------------------------|---------------|-------|--------|------|
|        | SensoRcivico - piattaforma | <b>1.625</b>  | 10,66 | 1.129  | 6,67 |
|        | Socials                    | <b>40</b>     | 0,26  | 29     | 0,17 |
|        | Aiutaci a migliorare       | <b>116</b>    | 0,76  | 115    | 0,67 |
|        | bussola                    | <b>2</b>      | 0,01  | 18     | 0,10 |
|        | posta                      | <b>2</b>      | 0,01  | 1      | 0,00 |
| Totale |                            | <b>15.237</b> | 100   | 16.936 | 100  |

## 1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2019 l'URP ha gestito in via esclusiva, e senza il coinvolgimento di altre strutture comunali, 12.315 richieste di informazioni, 2.618 segnalazioni, due reclami, 49 suggerimenti, per un totale di 14.984 contatti, registrando un calo del 9,77% rispetto al 2018.

Nel 2019 sono stati 252 i giorni di apertura, da lunedì a venerdì, con orario 9.00–16.30. La media giornaliera registrata è quindi di 59,46 contatti.

**Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP - Anni 2018-2019**

| CONTATTI      |              | 2019          | %     | 2018   | %     |
|---------------|--------------|---------------|-------|--------|-------|
| INFORMAZIONI  |              | <b>12.315</b> | 82,19 | 14.463 | 87,10 |
| COMUNICAZIONI | SEGNALAZIONI | <b>2.618</b>  | 17,47 | 2.087  | 12,57 |
|               | RECLAMI      | <b>2</b>      | 0,01  | 7      | 0,04  |
|               | SUGGERIMENTI | <b>49</b>     | 0,33  | 48     | 0,29  |
| TOTALE        |              | <b>14.984</b> | 100   | 16.605 | 100   |

In linea con gli anni precedenti, i 12.315 contatti per informazioni incidono sull'attività complessiva dell'URP per l'82,19%, quindi in modo nettamente maggiore, rispetto ai 2.669 contatti riferiti alle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) raccolte dall'URP.

La diminuzione dei contatti è dovuta alla diminuzione sostanziale delle richieste di informazioni (-14,85%), mentre le comunicazioni (segnalazioni, reclami, suggerimenti) sono aumentate del 24,60%, passando da 2.142 nel 2018 a 2.669 del 2019 (Tabella 3).

**Tabella 3 bis: Modalità di contatto - Attività dell'URP - Anno 2019**

| Modalità di contatto |              | 2019   | %     |
|----------------------|--------------|--------|-------|
| Numero verde         |              | 993    | 6,63  |
| Linea telefonica     |              | 4.429  | 29,56 |
| Front office         |              | 5.040  | 33,64 |
| Scritto              | e-mail       | 2.895  | 19,32 |
|                      | Sensorcivico | 1.625  | 10,84 |
|                      | posta        | 2      | 0,01  |
| Totale               |              | 14.984 | 100   |

Linea telefonica e numero verde, che sommate raggiungono i 5.422 contatti, risultano essere la modalità di contatto più significativa. Seguono il front office e le nuove tecnologie (email e sensorcivico) (Tabella 3bis).

**Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2010-2019**

| ANNO                 | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>INFORMAZIONI</b>  | 24.624 | 25.379 | 20.527 | 18.156 | 17.641 | 14.936 | 14.237 | 13.495 | 14.463 | 12.315 |
| <b>COMUNICAZIONI</b> | 905    | 1.151  | 1.071  | 1.182  | 1.095  | 1.490  | 2.232  | 1.863  | 2.142  | 2.669  |
| <b>CONTATTI</b>      | 25.529 | 26.530 | 21.598 | 19.338 | 18.736 | 16.426 | 16.469 | 15.358 | 16.605 | 14.984 |

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (vedi Tabella 4) negli ultimi dieci anni 2010-2019, si rileva che - a parte il leggero recupero del 2018 legato prevalentemente ai grandi eventi che la città ha ospitato l'anno scorso - il numero delle informazioni è progressivamente diminuito, in particolare negli ultimi cinque anni. Questo dato è un segno evidente che 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 registrano infatti una sensibile flessione, come si evince dal successivo grafico 2: "Andamento delle informazioni nel decennio 2010-2019 in base ai livelli". Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti sono andati invece aumentando, sostenuti da strumenti e piattaforme dedicate.

## PARTE SECONDA

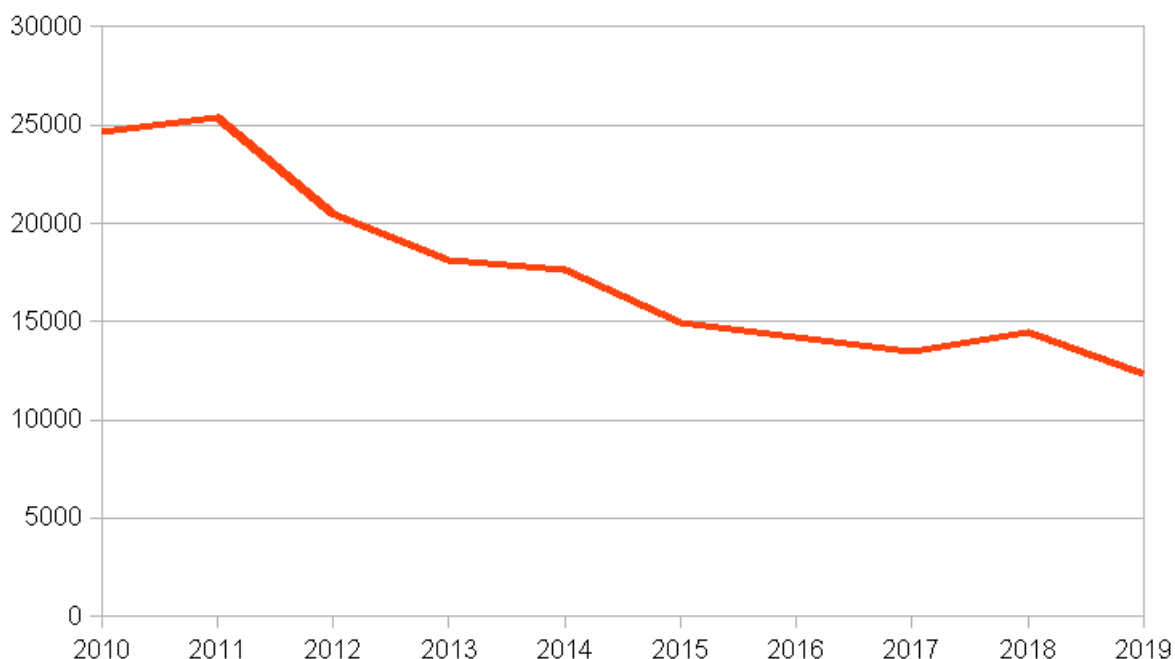
### 2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

Nel 2019 le richieste di informazioni sono state 12.315 con una diminuzione del 14,85 % rispetto alle 14.463 del 2018 e dell'8,74% rispetto alle 13.495 del 2017. Si conferma, come detto, la tendenza degli ultimi anni, fatta eccezione per il leggero rimbalzo registrato nel 2018.

**Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2010-2019**

| ANNO | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| INFO | 24.624 | 25.379 | 20.527 | 18.156 | 17.641 | 14.936 | 14.237 | 13.495 | 14.463 | 12.315 |

**Grafico 1: Andamento informazioni nel decennio 2010-2019**



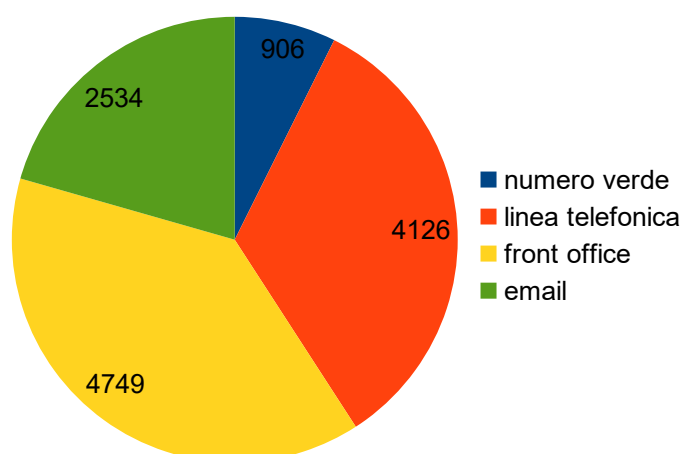
#### 2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP

Analizzando e confrontando i dati delle richieste di informazioni del 2019 con quelli del 2018 per quanto attiene specificatamente alle modalità di contatto (vedi Tabella

6), si osserva che il front office è sempre il canale privilegiato per inoltrare richieste all'URP, seguito dalla linea telefonica e dal numero verde dedicato. Si registrano, in ogni caso, significative diminuzioni sia per il front office che per le linee telefoniche, mentre in controtendenza è il dato relativo alla posta elettronica, in aumento, la quale si conferma uno strumento importante per colloquiare con i cittadini.

**Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2018- 2019**

| Modalità di contatto |        | 2019   | %     | 2018   | %     |
|----------------------|--------|--------|-------|--------|-------|
| Numero verde         |        | 906    | 7,36  | 1.158  | 8,00  |
| Linea telefonica     |        | 4.126  | 33,50 | 4.438  | 30,68 |
| Front office         |        | 4.749  | 38,56 | 6.900  | 47,71 |
| Scritto              | E-mail | 2.534  | 20,58 | 1.967  | 13,61 |
| Totale               |        | 12.315 | 100   | 14.463 | 100   |

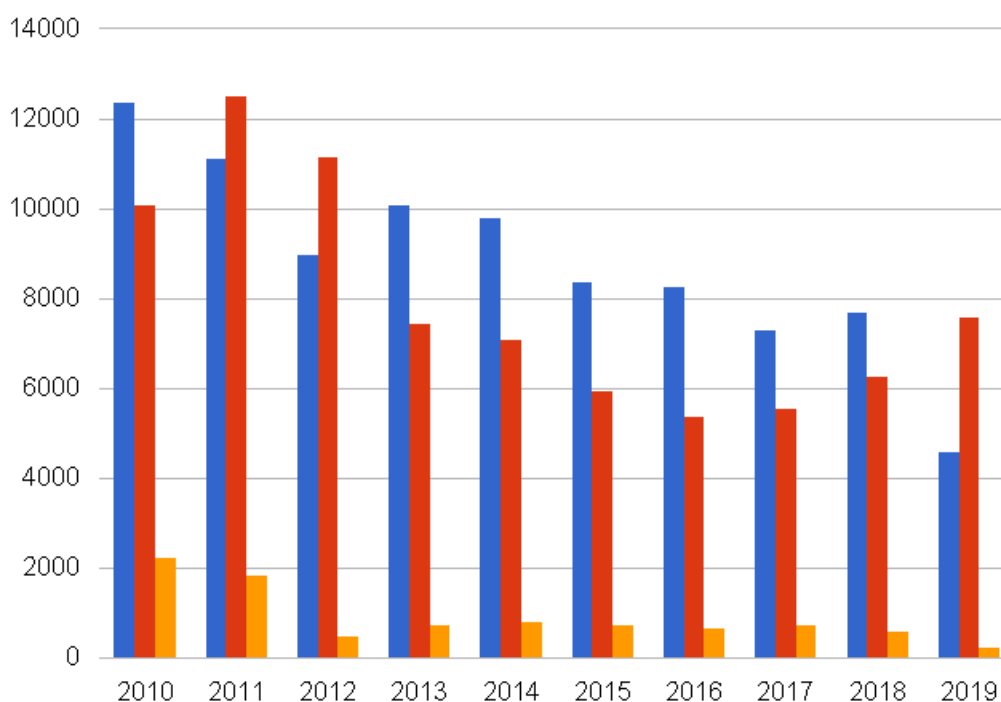


### 2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità delle informazioni

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 2: Andamento delle informazioni nel decennio 2010-2019 in base ai livelli**



L'andamento della distribuzione delle informazioni sui tre livelli di complessità nel decennio 2010-2019 evidenzia, per l'anno 2019, una decisa diminuzione delle informazioni di primo livello (colonna blu), un consistente aumento di quelle di secondo livello (colonna rossa) ed una flessione anche delle informazioni di terzo livello (colonna arancione) rispetto alla sostanziale stabilità registrata negli ultimi anni (Grafico 2).

Le informazioni di primo livello sono passate dalle 7.669 del 2018 alle 4.543 del 2019 (-40,76%), le informazioni di secondo livello dalle 6.221 del 2018 alle 7.570 del 2019 (+21,68%), mentre in calo significativo sono quelle di terzo livello passando dalle 573 del 2018 alle 202 del 2019 (-64,75 %).

**Tabella 7: Informazioni: argomenti e raffronto tra gli anni 2018 e 2019**

| MATERIA               | ARGOMENTI                               | 2019         | 2018  | %       |
|-----------------------|---|--------------|-------|---------|
| SERVIZI AI CITTADINI  | Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili | 158          | 251   | -37,05  |
|                       | Affari demografici/Decentramento        | 1.256        | 1.230 | +2,11   |
|                       | Attività sociali                        | 273          | 298   | -8,39   |
|                       | Casa                                    | 128          | 152   | -15,79  |
|                       | Biblioteche                             | 59           | 89    | -33,71  |
|                       | Economato - Oggetti smarriti            | 263          | 338   | -22,19  |
|                       | Edilizia privata                        | 267          | 204   | +30,88  |
|                       | Servizi funerari e cimiteriali          | 58           | 77    | -24,68  |
|                       | Beni comuni                             | 91           | 99    | -8,08   |
|                       | Tributi/Tariffe                         | 550          | 455   | +20,88  |
|                       | Trasparenza/Partecipazione              | 114          | 147   | -22,45  |
| URP/Comunicazione     | 592                                     | 590          | +0,34 |         |
| <b>Totale</b>         |   | <b>3.809</b> | 3.930 | -3,08   |
| AMBIENTE E TERRITORIO | Disinfestazioni                         | 35           | 45    | -22,22  |
|                       | Gestione rifiuti                        | 559          | 447   | +25,06  |
|                       | Giardini/Verde pubblico                 | 177          | 109   | +62,39  |
|                       | Inquinamento/Tutela ambientale          | 224          | 268   | -16,42  |
|                       | Pulizia strade                          | 85           | 35    | +142,86 |
|                       | Toponomastica/Urbanistica               | 408          | 489   | -16,56  |
| <b>Totale</b>         |   | <b>1.488</b> | 1.393 | +6,82   |
| ORGANIZZAZIONE        | Organi elettivi                         | 109          | 88    | +23,86  |
|                       | Servizi e Uffici                        | 559          | 1.118 | -50,00  |

|                               |                                 |              |       |         |
|-------------------------------|---------------------------------|--------------|-------|---------|
| E ATTIVITÀ COMUNALI           |                                 |              |       |         |
| <b>Totale</b>                 |                                 | <b>668</b>   | 1.206 | -44,61  |
| MOBILITÀ E TRASPORTI          | Mobilità ciclabile              | <b>453</b>   | 467   | -3,00   |
|                               | Mobilità urbana                 | <b>124</b>   | 312   | -60,26  |
|                               | Parcheggi                       | <b>285</b>   | 292   | -2,40   |
|                               | Trasporti e fermate bus         | <b>118</b>   | 177   | -33,33  |
| <b>Totale</b>                 |                                 | <b>980</b>   | 1.248 | -21,47  |
| CULTURA/<br>TURISMO/<br>SPORT | Attività culturali              | <b>643</b>   | 1.051 | -38,82  |
|                               | Sport/ASIS                      | <b>141</b>   | 171   | -17,54  |
| <b>Totale</b>                 |                                 | <b>784</b>   | 1.222 | -35,84  |
| COMMERCIO                     | Attività economiche             | <b>292</b>   | 472   | -38,14  |
|                               | Fiere e mercati                 | <b>243</b>   | 342   | -28,95  |
| <b>Totale</b>                 |                                 | <b>535</b>   | 814   | -34,28  |
| LAVORI PUBBLICI               | Illuminazione/Semafori/Wilmanet | <b>124</b>   | 122   | +1,64   |
|                               | Manutenzione strade             | <b>216</b>   | 139   | +55,40  |
|                               | Opere pubbliche non stradali    | <b>36</b>    | 61    | -40,98  |
|                               | Opere stradali                  | <b>28</b>    | 12    | +133,33 |
|                               | Reti acque bianche e nere       | <b>84</b>    | 72    | +16,67  |
|                               | Segnaletica stradale            | <b>45</b>    | 49    | -8,16   |
| <b>Totale</b>                 |                                 | <b>533</b>   | 455   | +17,14  |
| SICUREZZA PUBBLICA            | Polizia locale                  | <b>325</b>   | 364   | -10,71  |
|                               | Sicurezza urbana                | <b>150</b>   | 75    | +100,00 |
| <b>Totale</b>                 |                                 | <b>475</b>   | 439   | +8,20   |
| ALTRO                         | Turismo e tempo libero          | <b>941</b>   | 1.625 | -42,09  |
|                               | Altri soggetti                  | <b>1.201</b> | 655   | +83,36  |
|                               | Amministrazioni pubbliche       | <b>374</b>   | 667   | -43,93  |
|                               | Ricerca lavoro                  | <b>266</b>   | 400   | -33,50  |

|                        |                              |               |        |        |
|------------------------|------------------------------|---------------|--------|--------|
|                        | Volontariato e associazioni  | <b>74</b>     | 111    | -33,33 |
|                        | Formazione/corsi             | <b>75</b>     | 140    | -46,43 |
|                        | Tutela diritti dei cittadini | <b>41</b>     | 98     | -58,16 |
|                        | Tutela e cura animali        | <b>71</b>     | 60     | +18,33 |
| <b>Totale</b>          |                              | <b>3.043</b>  | 3.756  | -18,98 |
| <b>Totale generale</b> |                              | <b>12.315</b> | 14.463 | -14,85 |

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

Il gruppo “**Servizi ai cittadini**” è stato il più gettonato con 3.809 su 12.315 richieste, in calo del 3,08% rispetto ai 3.930 del 2018. All’interno di questo gruppo, tra le voci in aumento rispetto allo scorso anno, gli argomenti più significativi sono “affari demografici” passati dal 1.230 nel 2018 a 1.256 nel 2019 (+2,11%), “tributi e tariffe” passati dal 455 nel 2018 a 550 nel 2019 (+20,88%), “edilizia privata” passati da 204 nel 2018 a 267 nel 2019 (+30,88%). Si confermano sostanzialmente i contatti relativi ai compiti e alle funzioni dell’URP a supporto di altri servizi, in particolare la gestione delle prenotazioni per lo sportello notai e per lo sportello commercialisti, e quelli legati ai “beni comuni” (91 nel 2019 rispetto ai 99 nel 2018, -8,08%) che rendono 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. Importante è stata 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.

Le altre voci all’interno di questa sezione sono in calo.

Tra le “Materie” segue quindi il gruppo “**Altro**” con 3.043 comunicazioni che hanno riguardato servizi diversi da quelli pertinenti alle competenze del Comune. La voce, registra un calo del 18,98% rispetto alle 3.756 del 2018. Rispetto all’anno precedente la voce è in calo anche in percentuale rispetto al totale delle informazioni erogate dall’URP : 24,71% rispetto al 25,96% del 2018.

All’interno di questo gruppo emergono le richieste relative ad “altri soggetti”: +83,36%, quasi raddoppiate e passate da 655 nel 2018 a 1.201 nel 2019, unica voce in deciso aumento rispetto alle altre, tra le quali risalta il forte decremento della voce “turismo e tempo libero”, passata da 1.625 nel 2018 a 941 nel 2019 (-42,09 %).

Segue “**Ambiente e territorio**” in aumento del 6,82% con 1.488 contatti nel 2019 rispetto alle 1.393 richieste del 2018. All’interno del gruppo risaltano gli aumenti relativi alle voci “gestione rifiuti”, 559 contatti nel 2019 rispetto ai 447 nel 2018 (+25,06 %), “pulizia delle strade” con 85 contatti nel 2019 su 35 nel 2018 (+142,86%), e “parchi e giardini” 177 nel 2019 su 109 nel 2018 (+62,39%) .

Nel gruppo **“Organizzazione e attività comunale”** la voce “servizi ed uffici comunali”, con 559 richieste, è la più gettonata ancorché in diminuzione rispetto alle 1.118 richieste del 2018 (-50,00%). È questa la voce che registra – con la “mobilità urbana” - la diminuzione più marcata, soprattutto per quanto riguarda le informazioni di primo livello, passate da 890 nel 2018 a 314 nel 2019.

Alla voce **“Cultura, turismo e sport”** (784 richieste in calo rispetto alle 1.222 del 2018, -35,84%) sono catalogate le informazioni su manifestazioni ed eventi organizzati dal Servizio cultura e turismo del Comune (643 rispetto alle 1.051 del 2018), su manifestazioni legate allo sport e su impianti sportivi disponibili al pubblico, queste ultime passate da 171 nel 2018 a 141 nel 2019.

Alla voce **“Mobilità e trasporti”** sono in flessione tutte le voci. La “mobilità urbana” passa da 312 nel 2018 a 124 nel 2019 (-60,26%), i “parcheggi” da 292 nel 2018 a 285 nel 2019 (-2,40%), i “trasporti” da 177 nel 2018 a 118 (-33,33%), la “mobilità ciclabile” da 467 nel 2018 a 453 nel 2019 (-3,00%). Questa flessione è forse riconducibile al maggior utilizzo delle applicazioni scaricabili su smartphone promosse dall’amministrazione comunale (es di app: “Viaggia Trento”, “La mia Trento” “Orari Trasporti” ecc...).

I **“Lavori pubblici”** registrano un aumento, in particolare alle voci “illuminazione e semafori” con un aumento da 122 nel 2018 a 124 nel 2019 (+1,64%), la “manutenzione strade” che passa da 139 nel 2018 a 216 nel 2019 (+55,40%), le “opere stradali” con un aumento da 12 nel 2018 a 28 nel 2019 (+133,33%) e “reti idrauliche” passate da 72 nel 2018 a 84 nel 2019 (+16,67%).

In flessione il gruppo **“Commercio”** (535 rispetto alle 814 nel 2018 pari a -34,28%), al cui interno sono in flessione entrambe le voci: “attività economiche” (292 rispetto alle 472 del 2018) e manifestazioni fieristiche e mercati (243 rispetto alle 342 del 2018).

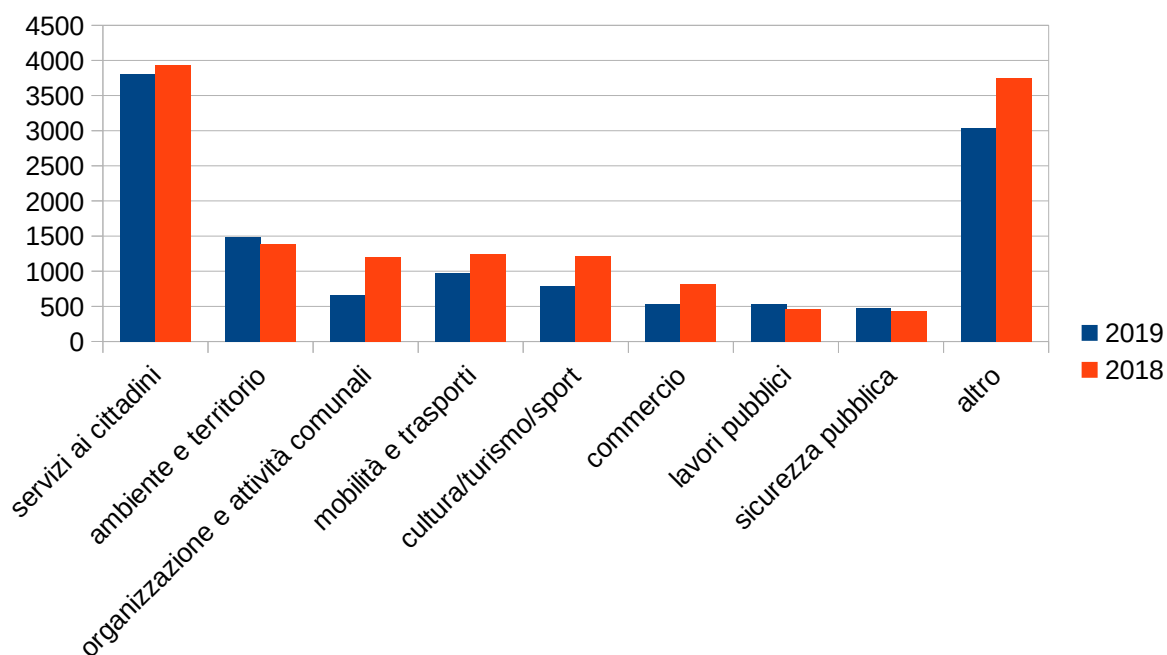
In aumento **“Sicurezza pubblica”** (+8,20 %). All’interno del gruppo sono in aumento le richieste relative alla “sicurezza urbana”, 150 contatti raddoppiati rispetto ai 75 del 2018, mentre sono in diminuzione i servizi della “Polizia locale” (325 contro le 364 del 2018). Alla voce “sicurezza urbana” 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, che nel 2019 e per i prossimi due anni sarà gratuita.

Come sottolineato, nel 2019 si è registrato un calo significativo nelle richieste di informazione. La diminuzione è distribuita abbastanza uniformemente su tutte le materie, ma certamente il calo più significativo si registra alle voci, “servizi e uffici” dove, come detto, sono diminuite nello specifiche quelle di primo livello, “mobilità

urbana” e “turismo e tempo libero”, passato da 1.625 nel 2018 a 941 nel 2019, e la voce “attività culturali” passate a 643 rispetto alle 1.051 del 2018, a conferma che sull’andamento dello scorso anno hanno inciso non poco i grandi eventi e le attività culturali che la città ha ospitato e che hanno visto il diretto coinvolgimento dei servizi comunali, facendo lievitare anche le richieste di informazioni inoltrate all’URP.

In leggero aumento invece sono le materie “Ambiente e territorio” e “Lavori pubblici”. Gli aumenti in questi settori si spiegano probabilmente con un parallelo aumento delle segnalazioni sugli stessi argomenti, alle quali viene dato puntuale riscontro, via posta elettronica o telefono, ai cittadini che ne fanno richiesta e che lasciano i loro riferimenti. La corrispondenza ed il dialogo che ne scaturiscono vengono registrati tra le richieste di informazioni perché si ritiene che come tali si possano configurare.

**Grafico 3: Raffronto per “Materia” tra gli anni 2018 e 2019**



## PARTE TERZA

### 3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti

#### Dati generali

Nel 2019 l'URP, le Circoscrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale 2.922 comunicazioni, suddivise in 2.866 segnalazioni, 2 reclami e 54 suggerimenti. Rispetto allo scorso anno si è registrato un aumento del 18,15%.

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

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

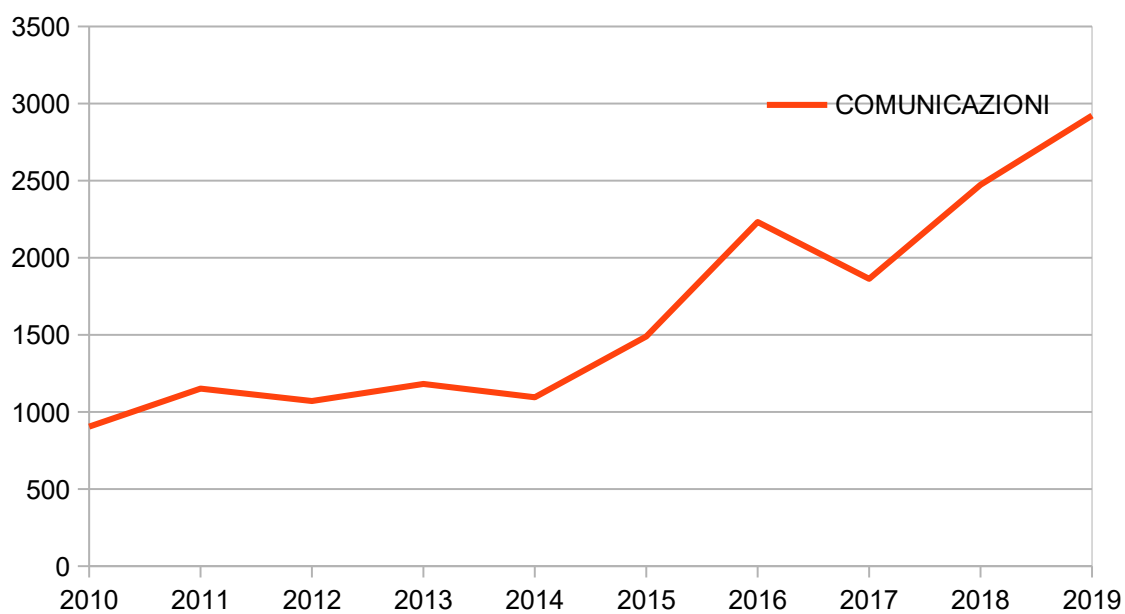
L'andamento delle comunicazioni inoltrate al Comune nel corso del decennio 2010-2019 fa notare un graduale incremento nel corso degli ultimi anni, legato certamente all'introduzione di strumenti informatici più accessibili, immediati, innovativi: SensoRcivico, Aiutaci a migliorare questa pagina, *e-mail* e, dal secondo semestre del 2018, anche *facebook*.

È doveroso ricordare, tra gli strumenti per l'inoltro di segnalazioni al Comune, in corso di integrazione con Sensorcivico, anche Shelly, una *app* ideata allo scopo di ricevere informazioni di viabilità e di utilità pubblica, ma anche per partecipare attivamente al miglioramento della città segnalando criticità e problematiche. Da questo canale si può dire provengano prevalentemente segnalazioni di abbandono rifiuti e pulizia.

**Tabella 8: Totale comunicazioni nel decennio 2010-2019**

| ANNO          | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| COMUNICAZIONI | 1.232 | 1.332 | 1.171 | 1.397 | 1.486 | 1.923 | 2.576 | 2.108 | 2.473 | 2.922 |

**Grafico 4: Andamento delle comunicazioni nel decennio 2010-2019**



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

| COMUNICAZIONI | URP   | SERVIZI | CIRCOSCRIZIONI | TOTALE |
|---------------|-------|---------|----------------|--------|
| SEGNALAZIONI  | 2.618 | 163     | 85             | 2.866  |
| RECLAMI       | 2     |         |                | 2      |
| SUGGERIMENTI  | 49    | 5       |                | 54     |
| TOTALE        | 2.669 | 168     | 85             | 2.922  |

L'URP ha raccolto 2.669 comunicazioni pari al 91,34% del totale. Le restanti sono state

raccolte dai Servizi di merito (168 comunicazioni, pari al 5,74%) e dalle Circoscrizioni (85 comunicazioni, pari al 2,90%) (Tabella 9).

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

- Polizia locale: 5 segnalazioni
- Biblioteca comunale: 3 segnalazioni
- Servizio servizi demografici: 2 segnalazioni
- Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni: 151 segnalazioni, 5 suggerimenti
- Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport: 2 segnalazioni

Anche le Circoscrizioni hanno registrato comunicazioni nel numero e tipologia di seguito evidenziati:

- Argentario (6 segnalazioni)
- Bondone (15 segnalazioni)
- Centro storico Piedicastello ( 18 segnalazioni)
- Gardolo (6 segnalazioni)
- Meano (4 segnalazioni)
- Mattarello (1 segnalazione)
- Ravina-Romagnano (4 segnalazioni)
- San Giuseppe – Santa Chiara (6 segnalazioni)
- Povo (16 segnalazioni)
- Villazzano (9 segnalazioni)

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

**Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2019-2017**

| Modalità di contatto | 2019 | %     | 2018 | %     | 2017 | %     |
|----------------------|------|-------|------|-------|------|-------|
| Numero verde         | 87   | 2,98  | 68   | 2,75  | 45   | 2,14  |
| Linea telefonica     | 328  | 11,23 | 326  | 13,19 | 337  | 15,99 |
| Front office         | 345  | 11,81 | 358  | 14,48 | 281  | 13,34 |
| Sul posto            | 1    | 0,03  | 11   | 0,45  |      |       |

|         |                              |              |       |       |       |       |       |
|---------|------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Scritto | e-mail                       | <b>376</b>   | 12,86 | 418   | 16,90 | 393   | 18,64 |
|         | SensoRcivico/<br>piattaforma | <b>1.625</b> | 55,61 | 1.129 | 45,65 | 932   | 44,21 |
|         | Socials                      | <b>40</b>    | 1,37  | 29    | 1,17  |       |       |
|         | bussola                      | <b>2</b>     | 0,07  | 18    | 0,72  | 19    | 0,90  |
|         | Aiutaci a migliorare         | <b>116</b>   | 3,97  | 115   | 4,65  | 99    | 4,69  |
|         | posta                        | <b>2</b>     | 0,07  | 1     | 0,04  | 2     | 0,09  |
| Totale  |                              | <b>2.922</b> | 100   | 2.473 | 100   | 2.108 | 100   |

SensoRcivico è risultato anche quest'anno il canale privilegiato per l'invio di segnalazioni, reclami e suggerimenti. I cittadini che hanno fatto ricorso a questo strumento sono stati 1.625 pari al 55,61% del totale. Seguono le 376 e-mail con il 12,86%, il front office con l'11,81% e la linea telefonica collegata al centralino comunale con l'11,23% (Tabella 10).

SensoRcivico, oltre ad essere il più importante canale, è anche quello che ha registrato l'aumento maggiore e preponderante rispetto agli altri canali di comunicazione.

Il Servizio Pubbliche relazioni gestisce la pagina *facebook* del Comune di Trento, sulla quale sono state postate 40 comunicazioni, ed il *form* "Aiutaci a migliorare", che ha registrato 116 comunicazioni.

La modalità scritta - con modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta - è stata scelta solo da 2 cittadini, in deciso calo rispetto ai 18 del 2018, mentre due sono state le comunicazioni inoltrate per posta/fax.

### 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 2.922 comunicazioni pervenute nell'anno 2019 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.<br>2019 | TOT.<br>2018 | %      |
|------------|-----------|----|---|-------|--------------|--------------|--------|
| AMBIENTE E | Animali   | 17 |   | 1     | <b>18</b>    | 29           | -37,93 |

|                          |                                 |              |          |           |              |              |               |
|--------------------------|---------------------------------|--------------|----------|-----------|--------------|--------------|---------------|
| TERRITORIO               | Disinfestazioni                 | 41           |          |           | <b>41</b>    | 34           | +20,58        |
|                          | Gestione rifiuti                | 289          |          | 3         | <b>292</b>   | 309          | -5,5          |
|                          | Giardini/Verde pubblico         | 287          |          | 4         | <b>291</b>   | 225          | +29,33        |
|                          | Inquinamento/Tutela ambientale  | 98           | 1        |           | <b>99</b>    | 94           | +5,32         |
|                          | Pulizia strade                  | 107          |          |           | <b>107</b>   | 111          | -3,6          |
|                          | Toponomastica/Urbanistica       | 4            |          | 1         | <b>5</b>     | 4            | +25           |
| Totale                   |                                 | <b>843</b>   | <b>1</b> | <b>9</b>  | <b>853</b>   | <b>806</b>   | <b>+5,83</b>  |
| COMMERCIO                | Attività economiche             | 7            |          |           | <b>7</b>     | 4            | +75           |
|                          | Fiere e mercati                 | 2            |          |           | <b>2</b>     | 4            | -50           |
| Totale                   |                                 | <b>9</b>     |          |           | <b>9</b>     | <b>8</b>     | <b>+12,5</b>  |
| CULTURA, TURISMO E SPORT | Sport e impianti sportivi       | 6            |          |           | <b>6</b>     | 9            | -33,33        |
|                          | Turismo e tempo libero          | 12           |          |           | <b>12</b>    | 10           | +20           |
|                          | Cultura                         | 4            |          |           | <b>4</b>     | 8            | -50           |
|                          | Associazionismo                 |              |          |           |              | 3            | -100          |
| Totale                   |                                 | <b>22</b>    |          |           | <b>22</b>    | <b>30</b>    | <b>-26,67</b> |
| LAVORI PUBBLICI          | Illuminazione/Semafori/Wilmanet | 374          |          | 4         | <b>378</b>   | 307          | +23,13        |
|                          | Manutenzione strade             | 616          | 1        | 8         | <b>625</b>   | 435          | +43,68        |
|                          | Opere pubbliche non stradali    | 88           |          | 4         | <b>92</b>    | 78           | 17,95         |
|                          | Opere stradali                  | 15           |          | 1         | <b>16</b>    | 7            | +128,57       |
|                          | Reti acque bianche e nere       | 159          |          |           | <b>159</b>   | 114          | +39,47        |
|                          | Segnaletica stradale            | 251          |          | 9         | <b>260</b>   | 193          | +34,72        |
| Totale                   |                                 | <b>1.503</b> | <b>1</b> | <b>26</b> | <b>1.530</b> | <b>1.134</b> | <b>+34,92</b> |
|                          | Mobilità                        | 28           |          | 4         | <b>32</b>    | 27           | +18,52        |

|                                    |   |            |  |           |            |            |               |
|------------------------------------|---|------------|--|-----------|------------|------------|---------------|
| MOBILITÀ E TRASPORTI               | ciclabile/C'entro in bici                     |            |  |           |            |            |               |
|                                    | Mobilità urbana                               | 26         |  | 3         | <b>29</b>  | 21         | +38,10        |
|                                    | Parcheggi                                     | 37         |  | 4         | <b>41</b>  | 31         | +32,26        |
|                                    | Trasporti e fermate bus                       | 25         |  | 2         | <b>27</b>  | 31         | -12,9         |
| Totale                             |   | <b>116</b> |  | <b>13</b> | <b>129</b> | <b>110</b> | <b>+17,27</b> |
| ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI | Servizi ed uffici                             | 7          |  |           | <b>7</b>   | 1          | +600          |
|                                    | Trasparenza/partecipazione                    | 1          |  | 1         | <b>2</b>   | 4          | -50           |
|                                    | Organi elettivi                               |            |  | 1         | <b>1</b>   | 2          | -50           |
| Totale                             |   | <b>8</b>   |  | <b>2</b>  | <b>10</b>  | <b>7</b>   | <b>+42,86</b> |
| SERVIZI AL CITTADINO               | Affari demografici/Decentramento              | 15         |  | 2         | <b>17</b>  | 11         | +54,55        |
|                                    | Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili       | 10         |  |           | <b>10</b>  | 8          | +25           |
|                                    | Biblioteche                                   | 7          |  |           | <b>7</b>   | 14         | -50           |
|                                    | Attività sociali                              | 5          |  |           | <b>5</b>   | 4          | +25           |
|                                    | Casa  | 2          |  |           | <b>2</b>   | 1          | +100          |
|                                    | Edilizia privata                              | 17         |  |           | <b>17</b>  | 8          | +112,5        |
|                                    | Economato                                     | 2          |  |           | <b>2</b>   | 3          | -33,3         |
|                                    | Servizi funerari e cimiteriali                | 4          |  |           | <b>4</b>   | 16         | -75           |
|                                    | Tributi/Tariffe                               | 16         |  |           | <b>16</b>  | 10         | +60           |
|                                    | URP/Comunicazione/Rete civica                 | 26         |  | 2         | <b>28</b>  | 36         | -22,22        |
| Totale                             |   | <b>104</b> |  | <b>4</b>  | <b>108</b> | <b>111</b> | <b>-2,7</b>   |
| SICUREZZA PUBBLICA                 | Competenze Polizia Locale - Violazioni        | 140        |  |           | <b>140</b> | 163        | -14,11        |
|                                    | Sicurezza urbana - Vivibilità e decoro urbano | 119        |  |           | <b>119</b> | 102        | +16,67        |

|                        |             |              |          |           |              |              |               |
|------------------------|-------------|--------------|----------|-----------|--------------|--------------|---------------|
| Totale                 |             | 259          |          |           | 259          | 265          | -2,26         |
| BENI COMUNI            | Beni comuni | 2            |          |           | 2            | 2            |               |
| <b>Totale generale</b> |             | <b>2.866</b> | <b>2</b> | <b>54</b> | <b>2.922</b> | <b>2.473</b> | <b>+18,16</b> |

Si può osservare che quasi tutti gli argomenti hanno evidenziato un aumento delle comunicazioni rispetto al 2018, in taluni casi in modo evidente come quelle in materia di “lavori pubblici”. Una lieve flessione registrano le voci “sicurezza pubblica”, “servizi ai cittadini” e “cultura, turismo e sport”.

La maggior parte delle comunicazioni ha riguardato i “**Lavori pubblici**”: 1.530, in aumento rispetto alle 1.134 del 2018. Di queste comunicazioni 625 riguardano la manutenzione delle strade, 378 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 260 la segnaletica, 159 le reti delle acque bianche e nere, 92 le opere non stradali e 16 le opere stradali.

La Squadra di pronto intervento, istituita nel 2009 per intervenire in tempi brevi, stabiliti in 48 ore, su emergenze riguardanti la manutenzione delle strade, l’illuminazione ed in generale i lavori pubblici ha registrato 286 comunicazioni, in crescita rispetto alle 264 del 2018. Le comunicazioni sono pervenute prevalentemente attraverso la piattaforma SensoRcivico (283), il telefono (1), la linea verde (1) e il front office (1). La SPI è coordinata dal Servizio gestione strade e parchi che effettua direttamente gli interventi di propria competenza (manutenzione strade, segnaletica), o coinvolge altri servizi nel caso i problemi affrontati siano di competenza di altre strutture comunali (ad esempio manutenzione del verde, interventi sull’illuminazione pubblica ed i semafori, manutenzione delle reti idrauliche).

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati ad “**Ambiente e territorio**”: 853 in crescita rispetto alle 806 del 2018, così ripartite: 291 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 292 relative alla gestione dei rifiuti, 107 alla pulizia strade, 18 alla gestione e al possesso di animali, 41 a problemi di disinfestazione e 99 di inquinamento ambientale e 5 alla toponomastica. Si registrano un lieve decremento per quanto riguarda la gestione dei rifiuti (292 rispetto alle 309 del 2018) e la pulizia strade (107 rispetto alle 111 del 2018) ed un incremento invece per quanto riguarda la gestione e la manutenzione del verde, dei giardini e dei giochi per bambini (291 su 225 del 2018). Il gruppo di pronto intervento, una *task force* attivata tra Comune e Dolomiti ambiente specificatamente per la rimozione dei rifiuti e per lo spazzamento delle strade, è stato chiamato in causa 19 volte, in misura decisamente minore rispetto alle 54 chiamate del 2018.

Sono state 129, in leggero aumento rispetto alle 110 del 2018, le comunicazioni in tema di “**Mobilità e trasporti**”, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (32), la mobilità urbana e alternativa (29), i parcheggi (41) e il trasporto (27).

La voce “**Sicurezza pubblica**” registra 259 comunicazioni, in leggero calo rispetto alle 265 del 2018, ripartite in 140 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e 119 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.

Infine, sono state 108, in lieve flessione rispetto alle 111 del 2018, le comunicazioni riferite ai “**Servizi al cittadino**” tra cui figurano i servizi di biblioteca, gli affari demografici, le procedure di edilizia privata, i tributi e le tariffe comunali, i servizi funerari e cimiteriali e le comunicazioni riguardanti il sito internet e la comunicazione.

### 3.2 Tempi e tempi medi di risposta

I tempi fissati per la risposta al cittadino sono rispettivamente 15 giorni per l'intero iter nel caso il processo di risposta sia gestito interamente dall'URP - direttamente o in collaborazione con i servizi comunali - o interamente dal Servizio di merito, e 30 giorni nel caso il processo di risposta sia gestito dall'URP o dal Servizio di merito in collaborazione con i soggetti gestori di servizi affidati all'esterno, nonché per procedure interne di particolare complessità che coinvolgono una pluralità di strutture.

La percentuale delle comunicazioni risolte entro i termini è stata del 86,86%, ovvero 2.538 comunicazioni. Oltre i termini sono state chiuse 315 comunicazioni. Sono tuttora in fase di definizione 69 comunicazioni (Tabella 12).

Rispetto ai tempi fissati dal Manuale, 15 o 30 giorni, la risposta da parte delle strutture comunali ha rispettato i tempi, con chiusure rispettivamente a 12,35 giorni e a 10,15 giorni (Tabella 13).

**Tabella 12: Percentuali di risposta: raffronto tra 2016 - 2017 - 2018 - 2019**

| Anno                              | 2019  | %     | 2018  | %     | 2017  | %     | 2016  | %     |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Risposte entro i termini          | 2.538 | 86,86 | 2.243 | 90,70 | 1.906 | 90,42 | 2.400 | 93,17 |
| Risposte oltre i 30gg             | 22    | 0,75  | 7     | 0,29  | 29    | 1,38  | 29    | 1,13  |
| Risposte oltre i 15gg             | 293   | 10,03 | 198   | 8     | 139   | 6,59  | 130   | 5,05  |
| Risposte in attesa di definizione | 69    | 2,36  | 25    | 1,01  | 34    | 1,61  | 17    | 0,65  |
| TOTALE                            | 2.922 | 100   | 2.473 | 100   | 2.108 | 100   | 2.576 | 100   |

## Grafico 5: Tempi di risposta alle comunicazioni

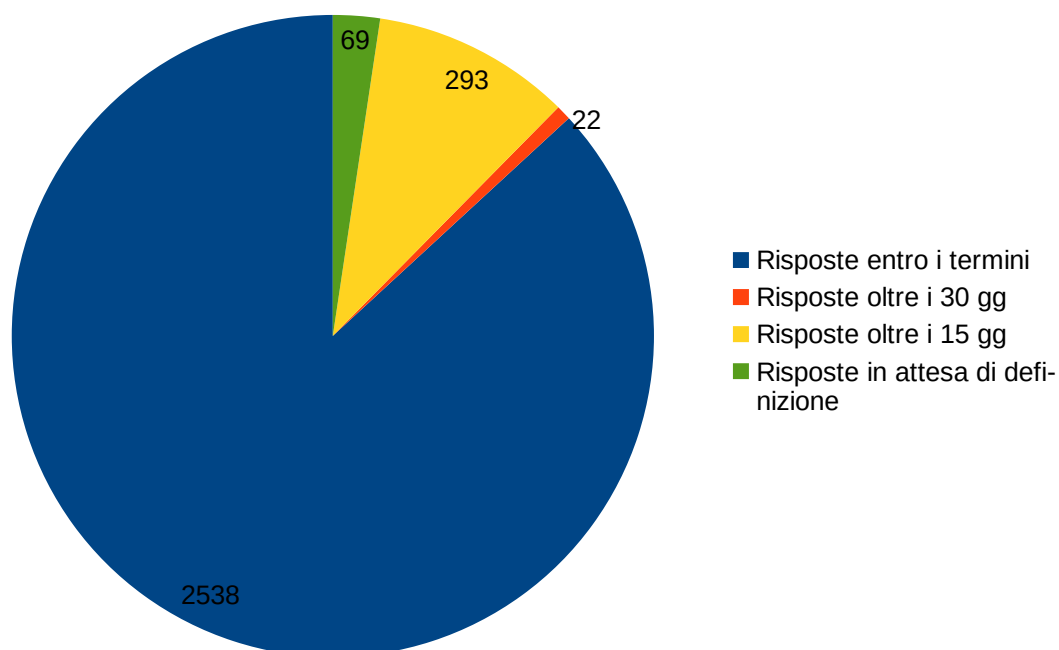


Tabella 13: Tempi medi di risposta rispetto a 15 e 30 giorni

| Anno                                    | 2019  | 2018  | 2017  | 2016  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Tempi medi di risposta rispetto ai 30gg | 10,15 | 10,67 | 12,88 | 10,37 |
| Tempi medi di risposta rispetto ai 15gg | 12,35 | 6,44  | 9,54  | 8,77  |

L'URP ha gestito in forma esclusiva 41 comunicazioni. Di queste, 4 prevedevano un tempo di risposta a 30 giorni e sono state chiuse entro 1 giorno di media, mentre le restanti 37, per le quali la chiusura era fissata a 15 giorni, sono state chiuse in 2,22 giorni.

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

Nel 2019 al Comune sono state presentate 5 petizioni e 5 istanze ammissibili. Nove hanno avuto una risposta, una risulta in fase di istruttoria.

Dal mese di febbraio 2017 i cittadini possono inviare al Comune anche *e-petitions*, avendo il Comune adottato la piattaforma *Change.org* quale canale facile e diretto, semplice ed immediato per l'inoltro di petizioni. Nel 2019 sono state presentate 7 *e-petitions*, delle quali tre sono state accolte e riscontrate, in quanto hanno raggiunto il numero di 200 firmatari. Al raggiungimento delle duecento sottoscrizioni ed entro i seguenti 60 giorni il Servizio pubbliche relazioni ha quindi fornito una risposta ai firmatari.

Il cittadino può approfondire il contenuto delle petizioni e seguirne l'iter sul sito del Comune a questo indirizzo: <https://www.comune.trento.it/Comune/Nei-panni-del-cittadino/Istanze-e-petizioni>.

Nel 2019 sono state gestite e riscontrate 25 richieste del Difensore civico. Il tempo medio di risposta è stato di 52,24 giorni.

## **PARTE QUARTA**

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

#### **4.1 Beni comuni**

Il 18 marzo 2015 il Comune di Trento ha adottato il Regolamento sulla collaborazione tra i cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani, entrato in vigore il 7 aprile 2015. Il Servizio beni comuni e gestione acquisti è la struttura deputata all'istruttoria delle proposte di collaborazione e l'Ufficio relazioni con il pubblico, ideale anello di collegamento tra il cittadino e l'Amministrazione, ne supporta la funzione di diffusione e promozione, coordinamento ed istruttoria delle proposte, così come previsto dal Regolamento.

L'URP collabora con il Servizio Beni comuni e gestione acquisti alla promozione delle azioni di cura e gestione dei beni comuni urbani.

Nel 2019 sono stati siglati n. 19 patti di collaborazione di cui n. 17 nell'area di intervento denominata "Cura, gestione e rigenerazione degli spazi urbani" e n. 2 nell'area di intervento denominata "Innovazione sociale e dei servizi collaborativi".

Nel corso del 2019 sono pervenute numerose adesioni a proposte dell'amministrazione (patti semplici) così ripartite:

- Adotta un'aiuola: n. 53 adottanti;
- Al mio quartiere ci penso anch'io: n. 26 iniziative per la pulizia di strade e

piazze;

- Ritocchi urbani: n. 7 adesioni per pulizia e riqualificazione di elementi di arredo urbano (panchine e muri) di cui 4 adesioni nell'ambito del progetto Stra.bene da parte delle scuole secondarie di primo grado;
- Alla mia scuola ci penso anch'io: n. 17 adesioni per abbellire gli spazi scolastici.

Infatti, va evidenziato che nel corso del 2019 si è svolta la prima edizione del **Progetto Stra.bene** progetto attivato durante l'anno scolastico 2018/2019 negli istituti comprensivi della città in collaborazione con l'Ufficio Politiche giovanili del Comune di Trento. La finalità del progetto era quella di incrementare la partecipazione studentesca dei ragazzi delle medie rispetto alle tematiche della cittadinanza attiva, al concetto di democrazia partecipata e alla valorizzazione dei beni comuni. Gli alunni e le alunne delle scuole medie del capoluogo hanno inviato oltre settanta proposte, indice di attenzione e sensibilità ai temi della tutela dei beni comuni, della salvaguardia dell'ambiente, del rispetto per la propria città a cominciare dalla propria scuola e dal proprio quartiere. Molte idee hanno trovato un immediato riscontro nelle proposte di adesione semplice predisposte dall'Amministrazione comunale: n.14 adesioni alla proposta "Alla mia scuola ci penso anch'io" e n. 4 adesioni all'iniziativa "Ritocchi urbani". Nell'ambito del progetto sono stati siglati quattro patti di collaborazione rispettivamente con l'Istituto Comprensivo Trento 6, l'Istituto Arcivescovile, l'Istituto Aldeno-Mattarello e la Scuola Rudolf Steiner.

L'URP collabora anche all'aggiornamento dell'area tematica dedicata ai beni comuni sul sito internet del Comune, dove vengono regolarmente pubblicate notizie, nuove iniziative e proposte ed ogni altro contributo utile alla diffusione della cultura della cittadinanza attiva e dei beni comuni, nonché alla redazione dei numeri della *newsletter* "Benicomunichiamo", alla pubblicazione di post sulla pagina FB dedicata e alle pagine riservate ai beni comuni sul periodico comunale Trento Informa.

## 4.2 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".

L'URP è stato il riferimento anche nel 2019 per l'inoltro da parte dei cittadini e la gestione delle segnalazioni destinate alla **Squadra di pronto intervento (SPI)**.

È proseguita la collaborazione con il Progetto mobilità per le iniziative "**Targa la bici**"

e **“C’entro in bici”** e per il concorso **“Play and Go”**, garantendo per quest’ultimo la disponibilità dell’URP, data anche la sua ubicazione centrale in città ed il suo prolungato orario di apertura, a consegnare ai vincitori i premi assegnati settimanalmente.

Con riferimento al servizio di **“C’entro in bici”**, nel 2019 l’URP ha ricevuto la sottoscrizione di 29 nuovi contratti e risposto ad un considerevole numero di richieste di informazione su questi servizi. Ha gestito inoltre le segnalazioni riguardanti soprattutto i guasti alle biciclette, le difficoltà incontrate dagli utenti del servizio nell'utilizzo delle stesse.

A partire dal primo luglio, quindi per il secondo semestre del 2019, l'URP è stato ancora il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti.

Anche nel 2019 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.