



COMUNE DI TRENTO

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

ANNO 2018



Anita Carraro
Paola Michelin

Veronica Negriolli
Marina Peterlini

Servizio Beni comuni e gestione acquisti
Dirigente Marta Sansoni

SOMMARIO

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali	4
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	8
2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità	9

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 o Circoscrizioni	19
3.1.3 Analisi delle segnalazioni	23
3.1.4 Analisi dei reclami	23
3.1.5 Analisi dei suggerimenti	24
3.2 Tempi e tempi medi di risposta	25
3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico	26

PARTE QUARTA

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DI SUPPORTO

4.1 Beni comuni	27
4.2 Altre attività di supporto ad iniziative comunali	28

*Non chiederti cosa il tuo paese può fare per te, chiediti
cosa puoi fare tu per il tuo paese*

di John Fitzgerald Kennedy

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali

Il 22 novembre 1963 John Fitzgerald Kennedy viene ucciso mentre il corteo presidenziale percorre le strade della città di Dallas. L'eredità culturale e politica della presidenza Kennedy continua a essere attuale: John Fitzgerald Kennedy ci invita non solo a immaginare un mondo migliore, ma a prendere direttamente parte al cambiamento.

L'URP è da sempre l'Ufficio presso il quale il cittadino rivolge le sue richieste di informazioni, esercita il proprio diritto di accesso agli atti, propone i suoi suggerimenti e inoltra le sue segnalazioni. Alla base del lavoro dell'URP è forte la consapevolezza di aver contribuito, fin dalla propria origine negli anni '90, al cambiamento della Pubblica amministrazione avviando una fase di apertura, confronto, dialogo prima impensabili tra cittadino e amministrazione. Parallelamente si è consolidato il senso profondo dell'operato dell'URP, ovvero che questa attività è importante per la costruzione di una comunità informata, vigile, consapevole e collaborativa. Semplificazione e partecipazione sono state le parole chiave per interpretare il cambiamento: semplificare norme, procedure e linguaggi, ridurre la complessità degli apparati burocratici al fine di agevolare la partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica.

Alla luce di queste riflessioni, sembra quindi naturale l'aver individuato nell'URP il privilegiato canale di diffusione e di promozione di una sensibilità che si è andata rafforzando all'interno dell'amministrazione comunale di Trento verso il tema dei beni comuni, della cittadinanza attiva, dell'amministrazione condivisa. Si è trattato per l'URP di un consolidamento delle proprie funzioni e del rafforzamento del suo ruolo di costruttore di comunità, una comunità che nei precedenti decenni è divenuta protagonista attiva ed autorevole del controllo sull'operato dell'amministrazione a garanzia di diritti importanti ed imprescindibili e che ora, più matura, viene sollecitata ad un più concreto impegno e ad una più fattiva e costruttiva partecipazione alle attività dell'amministrazione, affiancandola e condividendo con questa la cura e la gestione dei beni comuni, nell'interesse non solo proprio, ma in generale della collettività tutta.

Nel 2018 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente 16.936 contatti comprensivi di informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti. Si tratta quindi 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 assicura una funzione di coordinamento e presidio dell'iter delle 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 2018

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE 2018	TOTALE 2017
INFORMAZIONI		14.463			14.463	13.495
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.087	161	157	2.405	2.007
	RECLAMI	7	3		10	3
	SUGGERIMENTI	48	9	1	58	98
TOTALE		16.605	173	158	16.936	15.603

Il numero dei contatti registrati nel 2018 è in aumento rispetto al 2017. In particolare sono aumentati le informazioni, le segnalazioni e i reclami. Un calo si registra invece per i suggerimenti.

Il maggiore gradimento è per gli strumenti informatici (SensoRcivico, e-mail, Aiutaci a migliorare, social networks), che si attestano sui 3.658 contatti, rispetto alle più tradizionali forme di comunicazione. È evidente, rispetto al 2017, il sensibile aumento delle e-mail (+16,34%), dei contatti via SensoRcivico (+21,13%) e tramite il form Aiutaci a migliorare (+116,16%). Registrano comunque un aumento anche i contatti al front office (+5,61%) e al telefono (+6,98%). Dal secondo semestre del 2018, tra i canali di dialogo con l'amministrazione, rientrano i social networks (FB) e, quindi, nel computo di segnalazioni, suggerimenti e reclami, sono rilevate anche le comunicazioni inviate via social (Tabella 2).

Tabella 2: Numero di contatti per modalità di inoltro - Anni 2017- 2018

Modalità di contatto		2018	%	2017	%
Numero verde		1.226	7,24	1.176	7,54
Linea telefonica		4.764	28,13	4.453	28,54
Front office		7.258	42,86	6.872	44,04
Sul posto		11	0,07		
Scritto	e-mail	2.385	14,09	2.050	13,14
	SensoRcivico - piattaforma	1.129	6,67	932	5,98
	Socials	29	0,17		
	Aiutaci a migliorare	115	0,67	99	0,63
	bussola	18	0,10	19	0,12
	posta	1	0,00	2	0,01
Totale		16.936	100	15.603	100

1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2018 l'URP ha gestito in forma esclusiva 14.463 richieste di informazioni, 2.087 segnalazioni, 7 reclami, 48 suggerimenti, per un totale di 16.605 contatti, registrando un aumento dell'8,11% rispetto ai 15.358 contatti del 2017.

Tabella 3: Confronto dati di attività dell'URP - Anni 2017-2018

CONTATTI		2018	%	2017	%
INFORMAZIONI		14.463	87,10	13.495	87,87
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.087	12,57	1.781	11,61
	RECLAMI	7	0,04	3	0,01
	SUGGERIMENTI	48	0,29	79	0,51
TOTALE		16.605	100	15.358	100

Il front office rimane la modalità più diffusa tra i cittadini che cercano un contatto con l'URP per formulare richieste di informazioni, inoltrare segnalazioni e reclami o per avanzare un suggerimento. Seguono le linee telefoniche e le nuove tecnologie. Rispetto al 2017 tutte queste voci registrano un aumento (Tabella 3bis).

Tabella 3 bis: Modalità di contatto - Attività dell'URP - Anno 2018

Modalità di contatto		2018	%
Numero verde		1.226	7,37
Linea telefonica		4.743	28,58
Front office		7.159	43,13
Scritto	e-mail	2.344	14,12
	SensoRcivico	1.129	6,79
	bussola	3	0,01
	posta	1	0,00
Totale		16.605	100

In linea con gli anni precedenti, i 14.463 contatti per informazioni incidono per l'87,10%, quindi in modo nettamente maggiore, rispetto ai 2.142 contatti riferiti alle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) che giungono all'URP.

L'aumento dei contatti è dovuto sia all'aumento delle richieste di informazioni (+7,17%), che delle comunicazioni (segnalazioni, reclami, suggerimenti) le quali registrano un +14,97%, passando da 1.863 nel 2017 a 2.142 nel 2018 (Tabella 3).

Nel 2018 sono stati 251 i giorni di apertura, da lunedì a venerdì, con orario 9.00-16.30. La media giornaliera registrata è quindi di 67,47 contatti.

Osservando i dati riferiti all'attività dell'URP (vedi Tabella 4) negli ultimi dieci anni 2009-2018, si rileva che - a parte il leggero recupero di quest'anno 2018 - il numero delle informazioni è progressivamente diminuito, in particolare negli ultimi cinque anni. Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti sono andati via via aumentando grazie anche all'introduzione di strumenti e piattaforme dedicate.

Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2009-2018

ANNO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
INFORMAZIONI	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463
COMUNICAZIONI	1.023	905	1.151	1.071	1.182	1.095	1.490	2.232	1.863	2.142
CONTATTI	26.909	25.529	26.530	21.598	19.338	18.736	16.426	16.469	15.358	16.605

PARTE SECONDA

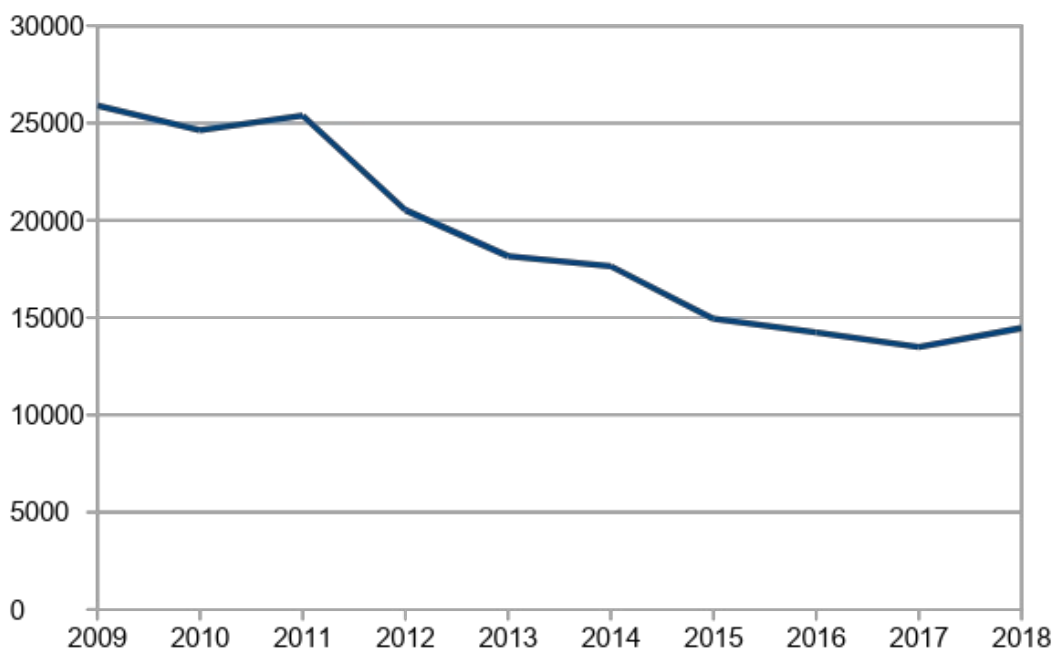
2.1 Richieste di informazioni inoltrate all'URP

Nel 2018 le richieste di informazioni sono state 14.463 con un aumento del 7,17% rispetto alle 13.495 del 2017 e dell'1,59% rispetto anche al 2016. Si è registrata quindi una lieve inversione di tendenza rispetto agli ultimi due anni.

Tabella 5: Andamento delle informazioni nel decennio 2009-2018

ANNO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
INFO	25.886	24.624	25.379	20.527	18.156	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463

Grafico 1: Andamento informazioni nel decennio 2009-2018



2.1.1 Modalità di contatto per richiedere informazioni all'URP

Analizzando e confrontando i dati relativi alle modalità di contatto del 2018 con quelli

del 2017 (vedi Tabella 6) si osserva che l'aumento riguarda sostanzialmente tutti i canali proposti.

Tabella 6: Modalità di contatto per richiedere informazioni confronto 2017- 2018

Modalità di contatto		2018	%	2017	%
Numero verde		1.158	8,00	1.131	8,39
Linea telefonica		4.438	30,68	4.116	30,50
Front office		6.900	47,71	6.591	48,84
Scritto	E-mail	1.967	13,61	1.657	12,27
Totale		14.463	100	13.495	100

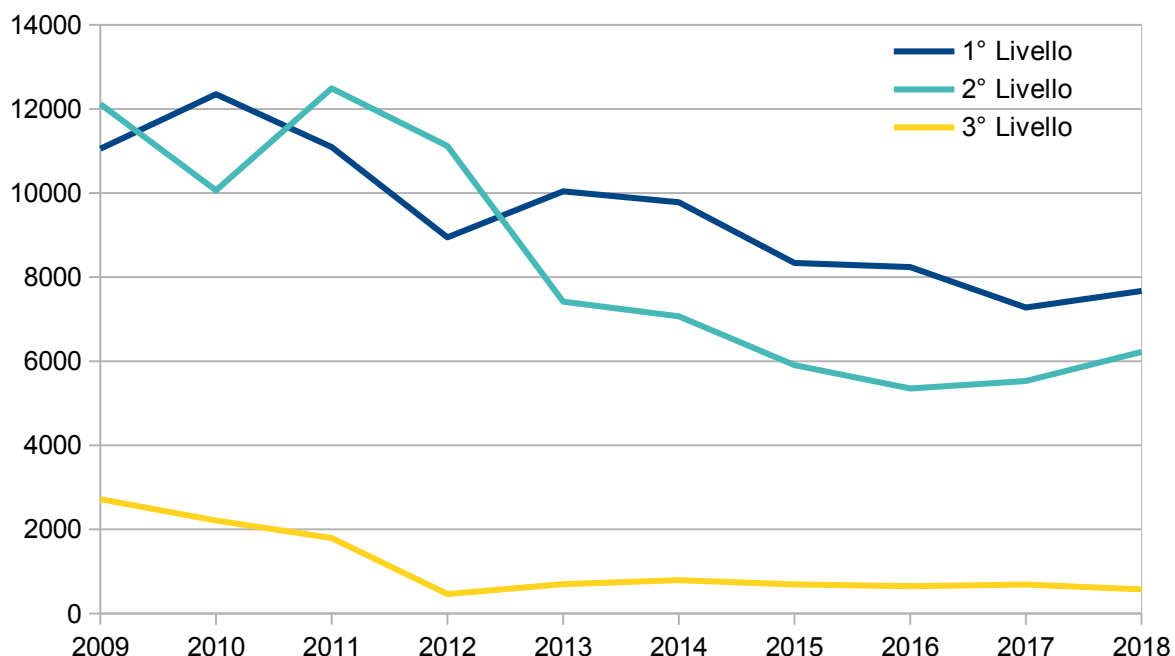
2.1.2 Analisi per argomento e livello di complessità delle informazioni

Le informazioni sono raggruppate in base alla materia e 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.

La ripartizione delle informazioni sui tre livelli di complessità fornisce 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 decodifica delle richieste e di comunicazione con i cittadini, ma emerge anche, nel caso di richieste più complesse (quelle di secondo e terzo livello che possono coinvolgere 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. Gestire la varietà e la complessità delle richieste comporta quindi capacità, strategie e tempi diversi.

All'URP si richiede un costante aggiornamento ed inclinazione al cambiamento e all'innovazione per rispondere a richieste articolate e complesse e per accreditarsi come struttura dinamica e "sul pezzo".

Grafico 2: Andamento delle informazioni nel decennio 2009-2018 in base ai livelli



L'andamento della distribuzione delle informazioni sui tre livelli di complessità nel decennio 2009-2018 evidenzia, per l'anno 2018, un aumento delle informazioni di primo livello, dopo il calo negli ultimi tre anni; un consistente aumento di quelle di secondo livello, dopo il deciso decremento negli anni fino al 2014; una flessione delle informazioni di terzo livello, rispetto alla sostanziale stabilità registrata negli ultimi anni (Grafico 2).

Le informazioni di primo livello sono passate dalle 7.278 del 2017 alle 7.669 del 2018 (+5,37%), le informazioni di secondo livello dalle 5.530 del 2017 alle 6.221 del 2018 (+12,49%), e quelle di terzo livello sono in flessione passando dalle 687 del 2017 alle 573 del 2018 (-16,60%).

Tabella 7: Argomenti e raffronto tra gli anni 2018 e 2017

MATERIA	ARGOMENTI	2018	2017	%
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili	251	286	-12,24
	Affari demografici/Decentramento	1.230	999	+23,12
	Attività sociali	298	326	-8,59
	Casa	152	130	+16,92
	Biblioteche	89	96	-7,30
	Oggetti smarriti	338	341	-0,88
	Edilizia privata	204	228	-10,53
	Servizi funerari e cimiteriali	77	62	+24,19
	Beni comuni	99	205	-51,71
	Tributi/Tariffe	455	368	+23,64
	Trasparenza/Partecipazione	147	121	+21,49
	URP/Comunicazione	590	545	+8,26
Totale		3.930	3.707	+6,01
AMBIENTE E TERRITORIO	Disinfestazioni	45	37	+21,62
	Gestione rifiuti	447	442	+1,13
	Giardini/Verde pubblico	109	91	+19,78
	Inquinamento/Tutela ambientale	268	284	-5,64
	Pulizia strade	35	28	+25
	Toponomastica/Urbanistica	489	403	+21,34
Totale		1.393	1.285	+8,40
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Organi elettivi	88	87	+1,15
	Servizi e Uffici	1.118	754	+48,27
Totale		1.206	841	+43,40
MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile	467	530	-11,89
	Mobilità urbana	312	79	+294,94
	Parcheggi	292	238	+22,69

	Trasporti e fermate bus	177	125	+41,6
Totale		1.248	972	+28,39
CULTURA/ TURISMO/ SPORT	Attività culturali	1.051	1.014	+3,65
	Sport/ASIS	171	117	+46,15
Totale		1.222	1.131	+8,04
COMMERCIO	Attività economiche	472	326	+44,78
	Fiere e mercati	342	245	+39,59
Totale		814	571	+42,56
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/Semafori/Wilmanet	122	121	+0,83
	Manutenzione strade	139	128	+8,59
	Opere pubbliche non stradali	61	69	-11,60
	Opere stradali	12	17	-29,42
	Reti acque bianche e nere	72	73	-1,37
	Segnaletica stradale	49	43	+13,95
Totale		455	451	+0,89
SICUREZZA PUBBLICA	Polizia locale	364	349	+4,30
	Sicurezza urbana	75	98	-23,47
Totale		439	447	-1,69
ALTRO	Turismo e tempo libero	1.625	2.098	-22,55
	Altri soggetti	655	603	+8,62
	Amministrazioni pubbliche	667	708	-5,80
	Ricerca lavoro	400	275	+45,45
	Volontariato e associazioni	111	97	+14,43
	Formazione/corsi	140	120	+16,67
	Tutela diritti dei cittadini	98	122	-19,68
	Tutela e cura animali	60	67	-10,45
Totale		3.756	4.090	-8,17
Totale generale		14.463	13.495	+7,17

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

Il gruppo “**Servizi ai cittadini**” è stato il più gettonato con 3.930 richieste, in aumento del 6,01% rispetto al 2017. All’interno di questo gruppo l’argomento più significativo che presenta un aumento rispetto all’anno precedente è “affari funerari” (+24,19%), seguito da “affari demografici” (+23,12%) e da “tributi e tariffe” (+23,64%) rispetto al 2017. In aumento anche gli argomenti: “casa”, così come “trasparenza e partecipazione”. Anche la voce “URP”, che ricomprende tra l’altro richieste attinenti alle attività dell’URP a supporto di altri servizi, in particolare la gestione delle prenotazioni per lo sportello notai e per lo sportello commercialisti, è in aumento dell’8,26% (590 contro i 545 contatti del 2017). Alla voce “beni comuni” sono state registrate le richieste di informazione (99 rispetto alle 205 del 2017, -51,71%) 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.

Tra le “Materie” segue quindi il gruppo “**Altro**” con 3.756 comunicazioni che hanno riguardato servizi diversi da quelli pertinenti alle competenze del Comune. La voce, tuttavia, registra un calo dell’8,17% rispetto alle 4.090 del 2017. Rispetto all’anno precedente la voce è in calo anche in percentuale rispetto al totale delle informazioni erogate dall’URP : 25,96% rispetto al 2017 quando era del 30,30%.

All’interno di questo gruppo risaltano le 1.625 richieste nel settore “turismo e tempo libero”, anche se in calo del 22,55%. In significativa crescita rispetto 2017 sono i cittadini che si sono rivolti all’URP per avere un orientamento in relazione all’accesso al mondo del lavoro, ai lavori socialmente utili, agli incentivi a sostegno delle nuove imprese, dei giovani e dell’imprenditoria femminile(+45,45%), ai corsi di formazione professionale e del tempo libero (+16,67%). Sono aumentate anche le richieste riguardanti “altri soggetti”: +8,62%, 655 contro le 603 del 2017, mentre sono in flessione le informazioni riguardanti le “amministrazioni pubbliche”, locali e statali: -5,80%, 667 contro le 708 del 2017. Sono state 111 (+14,43%) le persone che hanno richiesto all’URP riferimenti di associazioni di promozione sociale e culturale e di volontariato, e sono state 98, in flessione rispetto alle 122 del 2017, le richieste di riferimenti di organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini: associazioni consumatori, associazioni inquilini, difensore civico, giudice di pace. Infine, sono state 60 (67 erano state nel 2017) le richieste di informazioni relative alla tutela degli animali, alle funzioni del veterinario e all’anagrafe canina e al canile municipale.

Segue **“Ambiente e territorio”** con 1.393 richieste (+8,40%), all'interno del quale risaltano gli aumenti relativi alle voci “toponomastica e urbanistica” (+21,34%), “pulizia delle strade” (+25%), “disinfestazioni” (+21,62%), “parchi e giardini” (+19,78%).

Nel gruppo **“Organizzazione e attività comunale”** la voce “servizi ed uffici comunali”, con 1.118 richieste ed un aumento al pari 48,27%, è in assoluto la terza voce più richiesta tra gli argomenti.

Alla voce **“Cultura, turismo e sport”** (1.222, in aumento dell'8,04%) emergono le informazioni su manifestazioni ed eventi organizzati dal Servizio cultura e turismo del Comune (1.051 in linea con le 1.014 del 2017) e sulle manifestazioni legate allo sport, queste ultime in deciso aumento del 46,15%.

Alla voce **“Mobilità e trasporti”** sono in forte aumento “mobilità urbana” (+294,94%, 312 contro le 79 del 2017), “parcheggi” (+22,69%, 292 contro 238 del 2017) e “trasporti” “ (+41,6%, 177 contro 125). In leggero calo le richieste di informazioni circa la “mobilità ciclabile”.

I **“Lavori pubblici”** confermano in sostanza i numeri registrati nel 2017. Alla voce “Illuminazione/Semafori/Progetto WILMANET” (122 richieste in linea con le 121 del 2017) vengono tuttora raccolte anche le richieste di informazioni relative alle modalità di accesso alla rete comunale Wilma e, in generale, alle reti wifi disponibili in città e alle opportunità di connessione offerte anche da altri gestori.

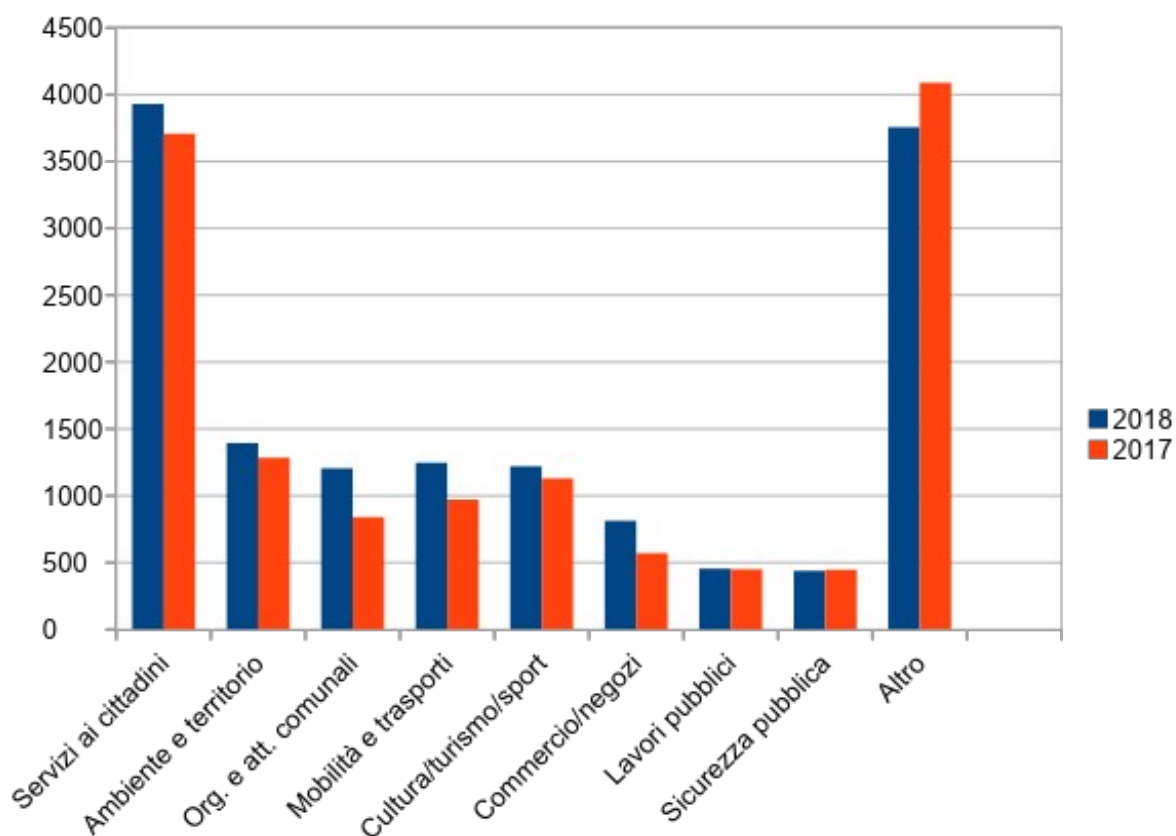
In crescita è anche il gruppo **“Commercio”** (814 rispetto a 571, pari a +42,56%), al cui interno sono in aumento entrambe le voci: “attività economiche” (472 contro le 326 del 2017) e manifestazioni fieristiche e mercati (342 contro le 245 del 2017).

In calo **“Sicurezza pubblica”** (-1,69%). All'interno del gruppo sono in aumento i servizi della “Polizia locale” (364 contro le 349 del 2017), mentre sono in calo le richieste relative alla “sicurezza urbana”. In quest'ultimo campo sono registrate anche le richieste di informazioni relative alla possibilità di rimuovere scritte e graffiti da facciate di edifici privati, con la collaborazione del Comune. Dall'attivazione di questa azione, prevista già nel Patto per Trento città sicura, l'URP raccoglie e trasmette al Servizio gestione strade e parchi le richieste di proprietari ed amministratori di condominio che si avvalgono di questa opportunità. Nel 2018 sono state raccolte

dall'URP sette richieste di intervento da parte del Comune.

Come sottolineato, nel 2018 si è registrato un aumento nelle richieste di informazione. L'aumento è distribuito significativamente su "servizi ed uffici comunali" e su altre voci afferenti alle competenze del Comune: ad esempio la sezione "attività economiche", "fiere e mercati", le voci pertinenti alla "mobilità", i "parcheggi" ed i "trasporti", o le iniziative culturali e turistiche supportate dal Comune. Questo si spiega probabilmente con il fatto che la città di Trento ha ospitato, nel corso del 2018, alcuni grandi eventi che hanno coinvolto numerosi servizi comunali e l'URP in particolare per quanto riguarda l'erogazione di informazioni: l'Adunata degli Alpini, il Giro d'Italia, il Gay Pride e il Festival dello Sport su tutte, in aggiunta ai tradizionali grandi appuntamenti: il Festival dell'Economia, le Feste Vigiliane, i Mercatini di Natale.

Grafico 3: Raffronto per "Materia" tra gli anni 2017 e 2018



PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti

Dati generali

Nel 2018 l'URP, le Circostrizioni ed i Servizi comunali hanno ricevuto in totale 2.473 comunicazioni, suddivise in 2.405 segnalazioni, 10 reclami e 58 suggerimenti. Rispetto allo scorso anno si è registrato un aumento del 17,31%.

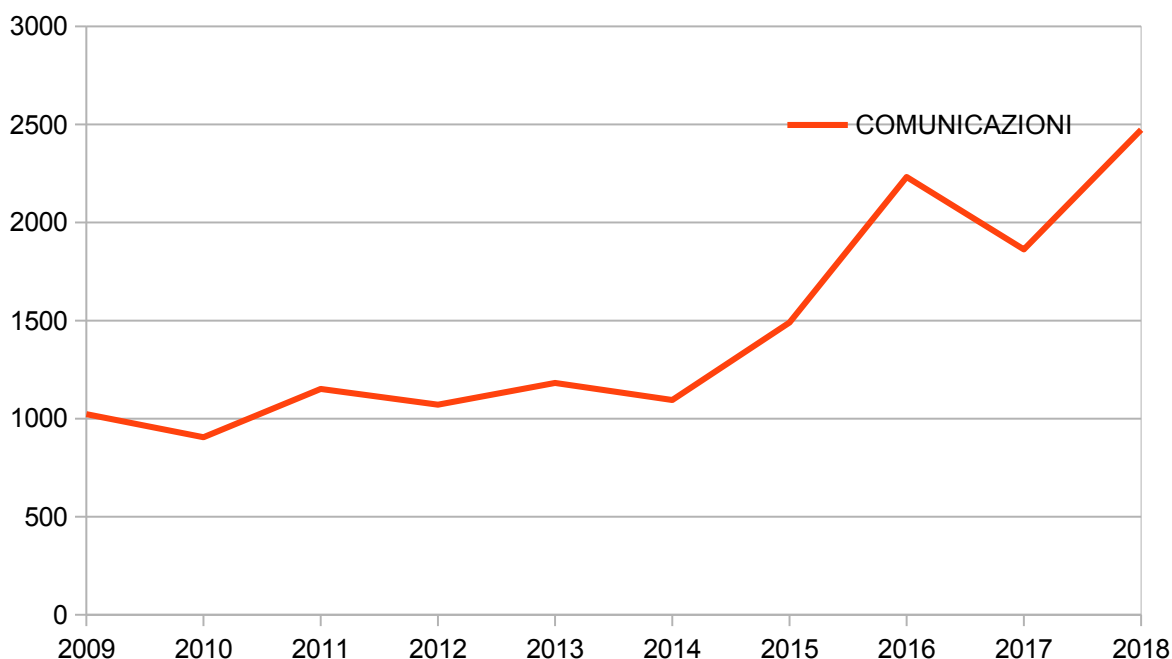
L'andamento delle comunicazioni inoltrate al Comune nel corso del decennio 2009-2018 fa notare un graduale incremento nel corso degli ultimi anni, legato certamente all'introduzione di strumenti informatici più accessibili, immediati, innovativi: SensoRcivico, Aiutaci a migliorare questa pagina, *e-mail* e, dal secondo semestre del 2018, anche *facebook*.

È doveroso citare, 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.

Tabella 8: Numero comunicazioni nel decennio 2009-2018

ANNO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
COMUNICAZIONI	1.256	1.232	1.332	1.171	1.397	1.486	1.923	2.576	2.108	2.473

Grafico 4: Andamento delle comunicazioni nel decennio 2009-2018



L'URP ha raccolto 2.142 comunicazioni, pari all'86,62% del totale. Le restanti sono state raccolte dai Servizi di merito, 173 comunicazioni pari al 6,99%, e dalle Circoscrizioni, 158 comunicazioni corrispondenti al 6,39% (Tabella 9).

Tabella 9: Comunicazioni presentate alle diverse strutture comunali

COMUNICAZIONI	URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE
SEGNALAZIONI	2.087	161	157	2.405
RECLAMI	7	3		10
SUGGERIMENTI	48	9	1	58
TOTALE	2.142	173	158	2.473

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

- Polizia locale: 9 segnalazioni
- Biblioteca comunale: 9 segnalazioni, 2 reclami e 2 suggerimenti
- Servizio servizi demografici: una segnalazione
- Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni: 138 segnalazioni, un reclamo e 5 suggerimenti

- Servizi funerari: una segnalazione
- Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport: 3 segnalazioni e 2 suggerimenti

Anche le Circostrizione hanno registrato comunicazioni nel numero e tipologia di seguito evidenziato:

- Argentario (10 segnalazioni e un suggerimento)
- Bondone (28 segnalazioni)
- Sardagna (3 segnalazioni)
- Centro storico Piedicastello (8 segnalazioni)
- Gardolo (22 segnalazioni)
- Meano (23 segnalazioni)
- Mattarello (2 segnalazioni)
- Ravina-Romagnano (7 segnalazioni)
- Oltrefersina (13 segnalazioni)
- San Giuseppe – Santa Chiara (21 segnalazioni)
- Povo (8 segnalazioni)
- Villazzano (12 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 1.129 pari al 45,65% del totale. Seguono le e-mail con il 16,90%, il front office con il 14,48% e la linea telefonica collegata al centralino comunale 13,19% (Tabella 10).

SensoRcivico, oltre ad essere il più importante canale, è anche quello che insieme al front office, è aumentato di più in valori assoluti (rispettivamente +197 e +77).

Il Servizio Pubbliche relazioni gestisce la pagina *facebook* del Comune di Trento dalla quale, a partire dal primo luglio, sono arrivate 29 comunicazioni ed il *form* "Aiutaci a migliorare", che ha registrato 115 comunicazioni.

La modalità scritta - con modello prestampato imbucato nelle apposite cassette di raccolta - è stata scelta solo da 18 cittadini, in linea con i 19 nel 2017 ed è stata inoltrata una comunicazione scritta per posta/fax (2 erano state nel 2017).

Tabella 10: Confronto modalità di inoltro delle comunicazioni 2018-2017

Modalità di contatto		2018	%	2017	%
Numero verde		68	2,75	45	2,14
Linea telefonica		326	13,19	337	15,99
Front office		358	14,48	281	13,34
Sul posto		11	0,45		
Scritto	e-mail	418	16,90	393	18,64
	SensoRcivico/piattaforma	1.129	45,65	932	44,21
	Socials – FB dal 1° luglio	29	1,17		
	bussola	18	0,72	19	0,90
	Aiutaci a migliorare	115	4,65	99	4,69
	posta	1	0,04	2	0,09
Totale		2.473	100	2.108	100

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

Per meglio comprendere le ragioni delle 2.473 comunicazioni pervenute nell'anno 2018 all'URP, ai Servizi comunali di merito e alle Circoscrizioni si è provveduto ad aggregarle per materia e a classificarle per argomento (Tabella 11).

Tabella 11: Materie e argomenti per tipologia di comunicazione

MATERIA	ARGOMENTO	S	R	Sugg.	TOT. 2018	TOT. 2017
AMBIENTE E TERRITORIO	Animali	27		2	29	18
	Disinfestazioni	33		1	34	41
	Gestione rifiuti	302	2	5	309	186
	Giardini/Verde pubblico	217		8	225	192
	Inquinamento/Tutela ambientale	92	1	1	94	61
	Pulizia strade	110		1	111	106
	Toponomastica/Urbanistica	4			4	2
Totale		788	3	18	806	606

COMMERCIO	Attività economiche	4			4	6
	Fiere e mercati	4			4	3
Totale		8			8	9
CULTURA, TURISMO E TEMPO LIBERO	Sport e impianti sportivi	7		2	9	5
	Turismo e tempo libero	9		1	10	8
	Cultura	8			8	9
	Associazionismo	3			3	
Totale		27		3	30	22
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/ Semafori/Wilmanet	306		1	307	232
	Manutenzione strade	432		3	435	375
	Opere pubbliche non stradali	76		2	78	71
	Opere stradali	5		2	7	21
	Reti acque bianche e nere	114			114	86
	Segnaletica stradale	181	1	11	193	193
Totale		1.114	1	19	1.134	978
MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile/C'entro in bici	27		2	27	26
	Mobilità urbana	16	1	4	21	11
	Parcheggi	29	1	1	31	37
	Trasporti e fermate bus	29		2	31	24
Totale		99	2	9	110	98
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Servizi ed uffici			1	1	1
	Trasparenza partecipazione e	4			4	2
	Elezioni	2			2	

Totale		6		1	7	3
SERVIZI AL CITTADINO	Affari demografici/ Decentramento	10		1	11	21
	Asili nido/Infanzia/ Politiche giovanili	6		2	8	14
	Biblioteche	10	2	2	14	24
	Attività sociali	4			4	1
	Casa	1			1	1
	Edilizia privata	8			8	6
	Economato	3			3	
	Servizi funerari e cimiteriali	15		1	16	19
	Tributi/Tariffe	10			10	10
	URP/Comunicazione/ Rete civica	34		2	36	11
Totale		101	2	8	111	107
SICUREZZA PUBBLICA	Competenze Polizia Locale - Violazioni	162	1		163	128
	Sicurezza urbana - Vivibilità e decoro urbano	101	1		102	156
Totale		263	2		265	284
BENI COMUNI	Beni comuni	2			2	1
Totale generale		2.405	10	58	2.473	2.108

Si può osservare che quasi tutti gli argomenti hanno evidenziato un aumento delle comunicazioni rispetto al 2017, in taluni casi in modo evidente come quelle in materia di ambiente e territorio.

Analizzando le materie oggetto delle comunicazioni, si evince che la maggior parte delle comunicazioni ha riguardato anche quest'anno i **“Lavori pubblici”**: 1.134, in aumento rispetto alle 978 del 2017. Di queste comunicazioni 435 riguardano la manutenzione delle strade, 307 la manutenzione ed il funzionamento di impianti di illuminazione e semaforici, 193 la segnaletica, 114 le reti delle acque bianche e nere, 78 le opere non stradali e 7 le opere stradali.

Una citazione a parte va fatta per 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. Per la SPI, nel 2018 l'URP ha raccolto 264 comunicazioni, 41 in più rispetto a quelle del 2017.

Le comunicazioni sono pervenute prevalentemente attraverso la piattaforma SensoRcivico (262), il telefono (1), la linea verde (1). La SPI è coordinata dal Servizio gestione strade e parchi che effettua direttamente gli interventi di propria competenza (manutenzione strade, segnaletica) o coinvolge altri servizi nel caso i problemi affrontati siano di competenza di altre strutture comunali (ad esempio manutenzione del verde, interventi sull'illuminazione pubblica ed i semafori, manutenzione delle reti idrauliche).

Seguono le comunicazioni riguardanti problemi legati all'”**Ambiente e territorio**”: 806, in deciso aumento rispetto alle 606 del 2017, così ripartite: 225 relative alla manutenzione del verde e dei giardini, 309 relative alla gestione dei rifiuti, 111 alla pulizia strade, 29 alla gestione e al possesso di animali, 34 a problemi di disinfezione e 94 di inquinamento ambientale e 4 alla toponomastica. Si registrano un aumento significativo rispetto alla gestione rifiuti (309 rispetto alle 186 del 2017) e un incremento più lieve per la pulizia delle strade (111 su 106 del 2017). 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 ben 54 volte, un dato decisamente crescente rispetto alle 19 segnalazioni del 2017.

Sono state 110, in leggero aumento rispetto al 2017, le comunicazioni in tema di “**Mobilità e trasporti**”, ripartite tra comunicazioni riguardanti la mobilità ciclabile (27), la mobilità urbana e alternativa (21), i parcheggi (31) e il trasporto (31).

La voce “**Sicurezza pubblica**” registra 265 comunicazioni, in leggero calo rispetto al 2017, ripartite in 163 comunicazioni riferite alle competenze della Polizia locale e 102 alla sicurezza urbana, ovvero alle comunicazioni attraverso le quali i cittadini manifestano il loro disagio per situazioni di degrado e quindi la loro insicurezza. Alla voce “sicurezza urbana” sono state anche registrate le segnalazioni di graffiti su immobili, privati e pubblici. Nello specifico, sono state 7 le richieste di rimozione di scritti e graffiti che i cittadini hanno presentato all'URP avvalendosi dell'opportunità offerta dal Comune di eseguire questi interventi a fronte di un modesto contributo economico. Le richieste sono poi trasmesse al Servizio gestione strade e parchi e da quest'ultimo calendarizzate ed evase.

Infine, sono state 111 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.

3.1.3 Analisi delle segnalazioni

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

Le segnalazioni hanno riguardato la generalità degli argomenti illustrati nella Tabella 12, con prevalente concentrazione alla voce “lavori pubblici” (1.114), dove prevalgono le segnalazioni relative alla manutenzione delle strade, all’illuminazione pubblica e alla segnaletica.

Seguono le segnalazioni relative all’ambiente e al territorio (788), con decisa prevalenza di quelle riguardanti la gestione e la raccolta dei rifiuti, seguiti dalla cura e manutenzione del verde e delle aree gioco per i bambini, e dalla pulizia delle strade.

La voce “Mobilità e trasporti” ha registrato 99 segnalazioni riguardanti la mobilità e le piste ciclabili ed il servizio C’entro in bici, i parcheggi, le linee del trasporto e le fermate degli autobus, i problemi relative alla viabilità e al traffico eccessivo su alcune arterie ed in alcune fasce giornaliere.

Sono state 263 le segnalazioni relative alla voce “sicurezza pubblica”, che include anche le segnalazioni relative ad atti vandalici, quali graffiti e scritte, e alle violazioni alle varie disposizioni comunali.

3.1.4 Analisi dei reclami

Il Manuale operativo per la gestione dell’ascolto del cittadino definisce “reclamo” l’espressione di insoddisfazione rivolta all’amministrazione comunale dall’utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione. Successivamente, se accertati i presupposti per la corresponsione di un indennizzo da parte dell’amministrazione, il rimando è alle Carte dei servizi coinvolti. Partendo da queste considerazioni preliminari sono stati analizzati i contenuti dei 10 reclami inoltrati all’Amministrazione sulla piattaforma SensoRcivico.

Due reclami hanno riguardato la chiusura delle strade senza preavviso adeguato durante una manifestazione sportiva, tre la violazione del diritto al riposo notturno a causa di schiamazzi e rumori molesti provenienti da esercizi pubblici o da manifestazioni, due il mancato svuotamento dei bidoni dei rifiuti secondo le scadenze previste, uno l’arbitraria occupazione di suolo pubblico da parte di pubblici esercizi successivamente all’adunata degli alpini, due i servizi bibliotecari (chiusura irragionevole delle biblioteche comunali in estate e sanzione per consegna ritardata).

3.1.5 Analisi dei suggerimenti

Secondo il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino si definisce "suggerimento" una "azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni". I suggerimenti nel 2018 sono stati 58, in leggera diminuzione rispetto ai 98 nel 2017, ma comunque significativi della voglia dei cittadini di partecipare alla crescita della qualità dei servizi e di contribuire alla semplificazione e maggiore efficacia dell'azione amministrativa.

L'argomento che registra il maggior numero dei suggerimenti (19) è quella dei "lavori pubblici" con indicazioni su come migliorare la segnaletica stradale per agevolare la viabilità, favorire e tutelare il transito di bici e pedoni, su come ottimizzare l'illuminazione pubblica e la sicurezza dei pedoni con la creazione di nuovi marciapiedi.

In tema "mobilità e trasporti" alcuni suggerimenti mirano a istituire nuove corse di autobus (Romagnano – Mattarello), nuovi parcheggi per residenti (San Donà), sensi unici per ovviare alla mole del traffico (Strada dei Forti), a migliorare le pensiline degli autobus, ad organizzare il transito e la sosta dei pullman privati (Flixbus). C'è chi ha avanzato l'ipotesi di realizzare anche a Trento, come a Bologna, il progetto di noleggio di una bicicletta adatta al trasporto dei disabili.

Diciotto suggerimenti si collocano nel settore dell'ambiente e del territorio. Alcune proposte riguardano la gestione del verde e del bosco, la creazione di nuove aree ombreggiate all'interno dei parchi, l'ampliamento delle aree gioco e la creazione di nuove aree cani. Alcuni cittadini sollecitano l'installazione di un maggior numero di cestini dei rifiuti, anche per la raccolta di mozziconi di sigaretta. È emersa anche l'esigenza di potenziare le azioni di sensibilizzazione per una raccolta differenziata potenziata e più consapevole.

Tra gli amanti degli animali, c'è chi auspica che venga individuata una piscina alla quale poter accedere con i cani.

Alcuni suggerimenti mirano a semplificare la procedura di richiesta di cambio di residenza e quella per l'inoltro di richieste di farmaci abituali.

Un utilizzatore di SensoRcivico suggerisce di pubblicare una sintesi dell'attività di SensoRcivico, giusto completamento a sostegno e riscontro dell'attività di collaborazione cittadino/amministrazione.

Per ovviare alla presenza di zanzare, si suggerisce di esporre ai cancelli dei cimiteri un avviso che riporti la raccomandazione e l'invito a non lasciare acqua stagnante.

Gli utenti dei nidi comunali hanno proposto l'installazione di un tastierino con codice per l'apertura del cancello negli orari di consegna/ricongiungimento e l'installazione

di telecamere per ovviare ai furti (nello specifico di un passeggino) e hanno suggerito di evitare di inserire tra i giocattoli cellulari vecchi o usati, nonché finti cellulari, ritenendo questa una pratica diseducativa.

Gli utenti della biblioteca hanno suggerito un breve corso di formazione per utilizzare al meglio l'app Media Library On line (MLOL) e l'invio, prima della scadenza di ogni prestito, di un memo agli utenti.

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 90,70%, ovvero 2.243 comunicazioni. Oltre i termini sono state chiuse 205 comunicazioni. Sono tuttora in fase di definizione 25 comunicazioni (Tabella 12).

Rispetto ai tempi fissati dal Manuale, 15 o 30 giorni, la risposta da parte delle strutture comunali è avvenuta in giorni, rispettivamente 10,67 e 6,4 (Tabella 13).

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

Anno	2018	%	2017	%	2016	%
Risposte entro i termini	2.243	90,70	1.906	90,42	2.400	93,17
Risposte oltre i 30gg	7	0,29	29	1,38	29	1,13
Risposte oltre i 15gg	198	8	139	6,59	130	5,05
Risposte in attesa di definizione	25	1,01	34	1,61	17	0,65
TOTALE	2.473	100	2.108	100	2.576	100

Grafico 5: Tempi di risposta alle comunicazioni

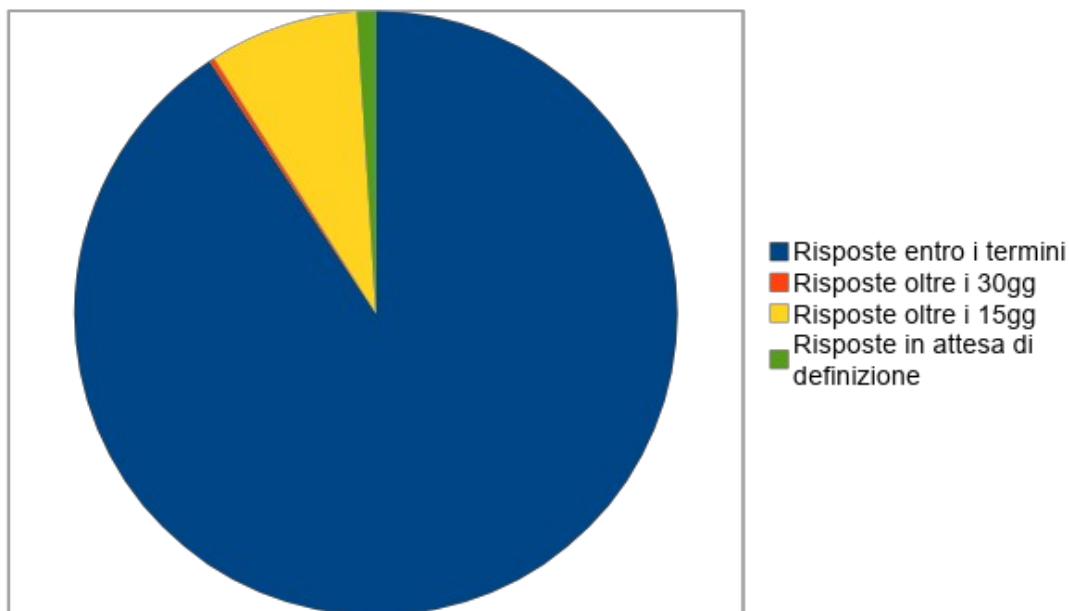


Tabella 13: Tempi medi di risposta rispetto a 15 e 30 giorni

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

L'URP ha gestito in forma esclusiva 30 comunicazioni. Di queste 15 prevedevano un tempo di risposta a 30 giorni e sono state chiuse entro 2,93 giorni di media, mentre le restanti 15, per le quali la chiusura era fissata a 15 giorni, sono state chiuse in 1 giorno.

3.3 Istanze, petizioni, richieste del Difensore civico

Nel 2018 al Comune sono state presentate 2 petizioni e 4 istanze ammissibili e riscontrate. Tre istanze hanno riguardato l'organizzazione di eventi, con il conseguente disagio per il rumore in centro città, mentre una ha riguardato la sicurezza in via

Herrsching. Le petizioni hanno avuto come argomento la tutela del patrimonio culturale e architettonico nel quartiere di San Pietro e la realizzazione di un percorso “a piedi sicuri” tra Povo e Villazzano.

Dal mese di febbraio 2017 i cittadini possono inviare al Comune *e-petitions*, avendo il Comune adottato la piattaforma Change.org quale canale facile e diretto, semplice ed immediato per l’inoltro di petizioni. Nel 2018 sono state accolte 3 *e-petitions*.

Questi gli argomenti:

- 1) Combattiamo la povertà, non le persone povere. Risposta in 15 gg.
- 2) Fermiamo il chiosco di Pramarquart. Risposta in 12 gg.
- 3) Passaggi pedonali/ciclabili rialzati e dossi rallentatori alti. Risposta in 36 gg.

Al raggiungimento delle duecento sottoscrizioni ed entro i seguenti 60 giorni il Servizio pubbliche relazioni ha quindi fornito una risposta ai firmatari.

Nel 2018 sono state gestite e chiuse 29 richieste del Difensore civico che hanno coinvolto questi servizi comunali: Attività edilizia, Gestione strade e parchi, Casa e residenze protette, Gestione fabbricati, Opere di urbanizzazione primaria, Patrimonio, Risorse finanziarie, Sviluppo economico, Urbanistica e ambiente, Polizia locale e Mobilità.

Il tempo medio di risposta è stato di 49 giorni. Gli argomenti hanno riguardato ad esempio la manutenzione delle strade, delle reti idrauliche e dell’illuminazione, dei parcheggi; la gestione dei rifiuti; l’assegnazione e la gestione di alloggi pubblici; imposte, canoni e tariffe; variazioni urbanistiche e acquisizioni di strade al patrimonio comunale.

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 gestioni acquisti alla promozione delle azioni di cura e gestione dei beni comuni urbani.

Le proposte di patti di collaborazione semplici (adesioni) attivati sono stati per:

“Adotta un'aiuola” n. 48, “Al mio quartiere ci penso anch'io” n. 31, “Alla mia scuola ci penso anch'io” n. 6 adesioni e “Ritocchi urbani” n. 8.

Nel 2018 sono state presentate 18 proposte di collaborazione e sono stati sottoscritti 13 patti di collaborazione.

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 2018 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 nel 2018 anche per il concorso “**Play and Go**”, garantendo la disponibilità dell'URP, dati anche la sua ubicazione centrale in città ed il suo prolungato orario di apertura, a consegnare ai vincitori i relativi premi assegnati settimanalmente.

Con riferimento al servizio di “**C'entro in bici**”, nel 2018 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 31 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 2018, l'URP è stato il riferimento per il ritiro della dotazione integrativa dei sacchetti della raccolta dei rifiuti.

Anche nel 2018 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.

Richiamando il progetto di tirocinio universitario che nel 2017 ha consentito a due studentesse dell'Università di Trento di affiancare l'URP nelle attività di routine e nel

percorso di riflessione sul ruolo che l'Ufficio ha avviato in questi ultimi anni in risposta alle nuove sfide collegate allo sviluppo tecnologico in atto e alle nuove competenze ed abilità richieste agli operatori URP, diamo conto con piacere della conclusione del percorso di studi di una delle due tirocinanti, laureatasi a pieni voti con una tesi su SensoRcivico e sull'analisi puntuale di segnalazioni, suggerimenti e reclami che pervengono all'Amministrazione attraverso questa piattaforma. Il titolo della tesi "L'infrastruttura dell'URP: il caso di SensoRcivico del Comune di Trento" richiama l'obiettivo fondamentale di rappresentare il ruolo "invisibile" che la tecnologia ricopre nelle dinamiche organizzative di un ufficio, garantendone l'efficacia, ma richiama soprattutto il ruolo che le nuove tecnologie rivestono anche all'interno di un rapporto più personale tra cittadino ed amministrazione, rendendo imprescindibile un adattamento di entrambe le parti coinvolte a questo nuovo corso.