



COMUNE
DI TRENTO

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

Anno 2023



Paola Michelin

Veronica Negriolli

Servizio Gabinetto e Pubbliche relazioni

Dirigente: Giovanni Agostini

Capo ufficio: Andrea Pagnin

SOMMARIO

PREMESSA

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali	6
1.2 Dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	8

PARTE SECONDA

2.1 Richieste di informazioni attraverso l'URP - Analisi	10
--	----

PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Analisi dati generali	15
3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi Circoscrizioni	17
3.2 Tempi e tempi medi di risposta	20

PARTE QUARTA

Altre attività dell'URP	21
-------------------------	----

*“Il cittadino non è un consumatore.
È un produttore di idee, convinzioni,
impegno, solidarietà”.*
(François Bayrou)

PREMESSA

L'Urp è il punto di contatto tra l'Amministrazione comunale e il cittadino dove ottenere informazioni sui servizi e gli uffici, sull'iter delle pratiche, sulla trasparenza e sull'accesso agli atti. È lo sportello dove presentare segnalazioni, suggerimenti e reclami.

In particolare, l'Urp è a disposizione dei cittadini per:

- facilitare l'accesso ai servizi ed agli uffici comunali;
- fornire informazioni su provvedimenti e procedure;
- consegnare copie di delibere, ordinanze, regolamenti, atti e pubblicazioni del Comune;
- accogliere e gestire segnalazioni, suggerimenti e reclami pertinenti al Comune;
- dare informazioni di pubblica utilità su trasporti, cultura, manifestazioni, iniziative e tempo libero;
- informare rispetto ad istituti di tutela dei diritti dei cittadini (difesa consumatori, patronati, difensore civico, giudici di pace, ecc.)
- indicare riferimenti per agevolare l'accesso ad altre amministrazioni o enti;
- attivare l'identità digitale (Spid in convenzione con Lepida) mediante il riconoscimento de visu delle persone che si recano allo sportello;
- agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi on-line della Pubblica amministrazione comunale e provinciale attraverso uno Smart Point. Da due anni l'ufficio ospita un giorno a settimana lo Sportello digitale gestito da giovani del servizio civile.

L'URP raccoglie le richieste e le segnalazioni dei cittadini attraverso i diversi canali messi a disposizione dall'Amministrazione, ovvero lo sportello, i Servizi e le Circoscrizioni, oppure via telefono, mail, sensoRcivico o social. Rispetto a segnalazioni, reclami e suggerimenti, l'URP ha una funzione di coordinamento e presidio dell'iter di tutte le comunicazioni dal momento in cui queste vengono inviate al Comune al momento in cui vengono assegnate ai servizi di merito, fino all'invio della risposta al cittadino.

Nel 2023 l'URP ha svolto la propria funzione nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 con aggiunta pomeridiana dalle 14.30 alle 16.30 il martedì e il giovedì.

PARTE PRIMA

1.1 Dati generali

La relazione tra Comune e cittadinanza nel 2023 ha raggiunto complessivamente **16.299** contatti relativi a informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti.

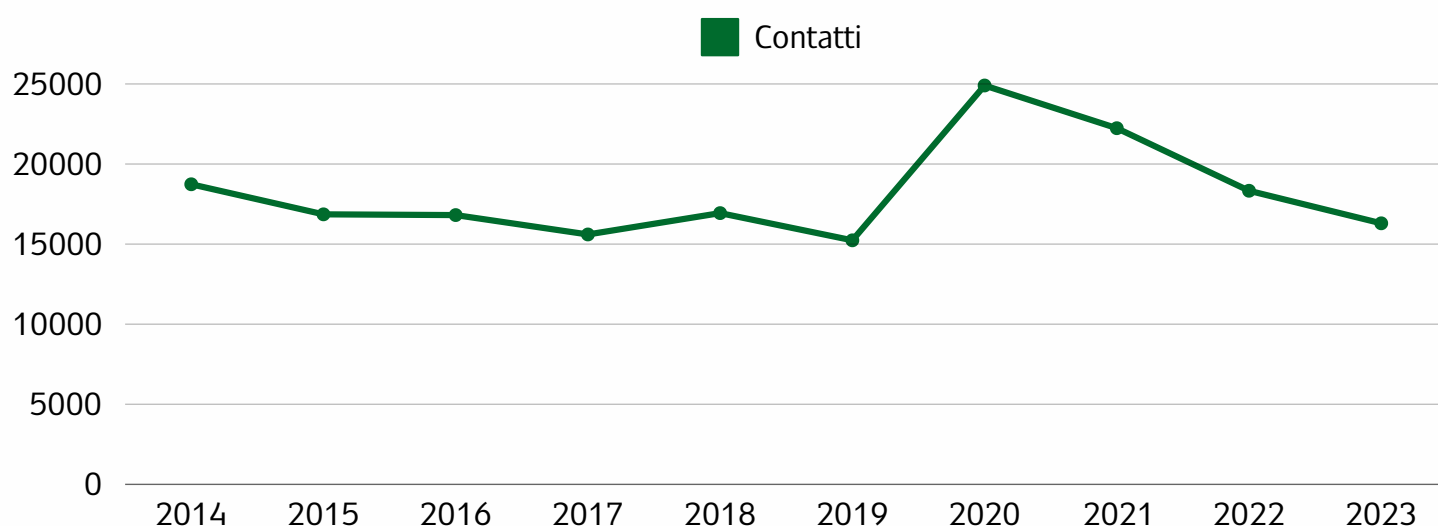
Rispetto al dato del 2022 vi è una flessione per quanto riguarda le **richieste di informazioni** (-13,93%) mentre c'è un riscontro positivo per le comunicazioni (**segnalazioni, suggerimenti e reclami**), in aumento del 5,83%.

Tabella 1: Contatti Comune - cittadinanza - Anni 2021 - 2022 - 2023

CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE 2023	TOTALE 2022	TOTALE 2021
INFORMAZIONI		13.502	-	-	13.502	15.688	18.827
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.582	73	50	2.705	2.563	3.359
	RECLAMI	11	1	-	12	7	10
	SUGGERIMENTI	79	1	-	80	73	41
TOTALE		16.174	75	50	16.299	18.331	22.237

Da un confronto con il trend dell'ultimo decennio si può rilevare comunque che il dato attuale risulta in linea con i valori degli anni antecedenti la pandemia, evento che evidentemente ha alterato (in aumento) i contatti e le richieste di informazioni da parte dei cittadini.

Grafico 1: Andamento dei contatti nel decennio 2014-2023



I cittadini possono utilizzare modalità diverse per rapportarsi con l'Amministrazione. Attraverso i dati della tabella sotto riportata si evince anche l'aumento dei contatti diretti al **front office** (+5,83%) la diminuzione di quelli al telefono (-24,38%). Pressochè invariato o con un oscillazione lieve il contatto attraverso e-mail (-3,97%), mentre cresce leggermente il ricorso a **SensoRcivico** (+2,05%).

Tabella 2: Modalità di contatto - Anni 2021 - 2022 - 2023

Modalità di contatto		2023	%	2022	%	2021	%
Numero verde		436	2,67	573	3,13	942	4,23
Linea telefonica		6.134	37,63	8.112	44,25	11.337	50,98
Front office		4.332	26,58	4.093	22,33	3.387	15,23
Sul posto		-	-	3	0,02	-	-
Scritto	E-mail	3.796	23,29	3.953	21,56	4.161	18,71
	SensoRcivico - piattaforma	1.540	9,45	1.509	8,23	2.273	10,23
	Socials	40	0,25	57	0,31	64	0,29
	Aiutaci a migliorare	20	0,13	26	0,14	73	0,33
	Bussola	-	-	5	0,03	-	-
	Posta	1	-	-	-	-	-
Totale		16.299	100	18.331	100	22.237	100



1.2 Dati e attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Passiamo ora a descrivere l'attività diretta dell'URP che nel 2023 ha gestito 13.502 richieste di informazioni e raccolto direttamente e gestito 2.582 segnalazioni, 11 reclami e 79 suggerimenti, per un totale complessivo di **16.174** contatti. Pur registrando un calo del 10,9% rispetto al 2022, i contatti dell'URP rimangono la quasi totalità dei contatti tra cittadinanza e Comune. Nonostante la riduzione di orario di apertura dello sportello, la media giornaliera dei contatti è di 65,75 nei 246 giorni di apertura.

Tabella 3: Attività dell'URP - Anni 2021 - 2022 - 2023

CONTATTI		2023	%	2022	%	2021	%
INFORMAZIONI		13.502	83,48	15.688	86,42	18.827	85,89
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	2.582	15,96	2.395	13,19	3.041	13,87
	RECLAMI	11	0,06	1	0,01	9	0,05
	SUGGERIMENTI	79	0,5	70	0,38	41	0,19
TOTALE		16.174	100	18.154	100	21.918	100

Come si evince dalla tabella i contatti per informazioni incidono sull'attività complessiva dell'URP per l'83,48% rispetto alle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti) raccolte che costituiscono il 16,52% dei contatti.

Rispetto agli ultimi dieci anni, i dati della tabella evidenziano che il numero delle richieste informazioni in generale è progressivamente diminuito, avvalorando la considerazione che nel tempo è migliorata la comunicazione istituzionale e l'autonomia di ricerca da parte degli utenti. Aumentano invece le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti, sostenuti da strumenti e piattaforme dedicate.

Tabella 4: Numero di contatti dell'URP nel decennio 2014 - 2023

ANNO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
INFORMAZIONI	17.641	14.936	14.237	13.495	14.463	12.315	22.629	18.827	15.688	13.502
COMUNICAZIONI	1.095	1.490	2.232	1.863	2.142	2.669	2.046	3.091	2.466	2.672
TOTALE CONTATTI	18.736	16.426	16.469	15.358	16.605	14.984	24.675	21.918	18.154	16.174

Nel contatto diretto con l'URP la linea telefonica (37,63%) e il front office (26,58%) rappresentano le modalità di contatto preferite dagli utenti.



PARTE SECONDA

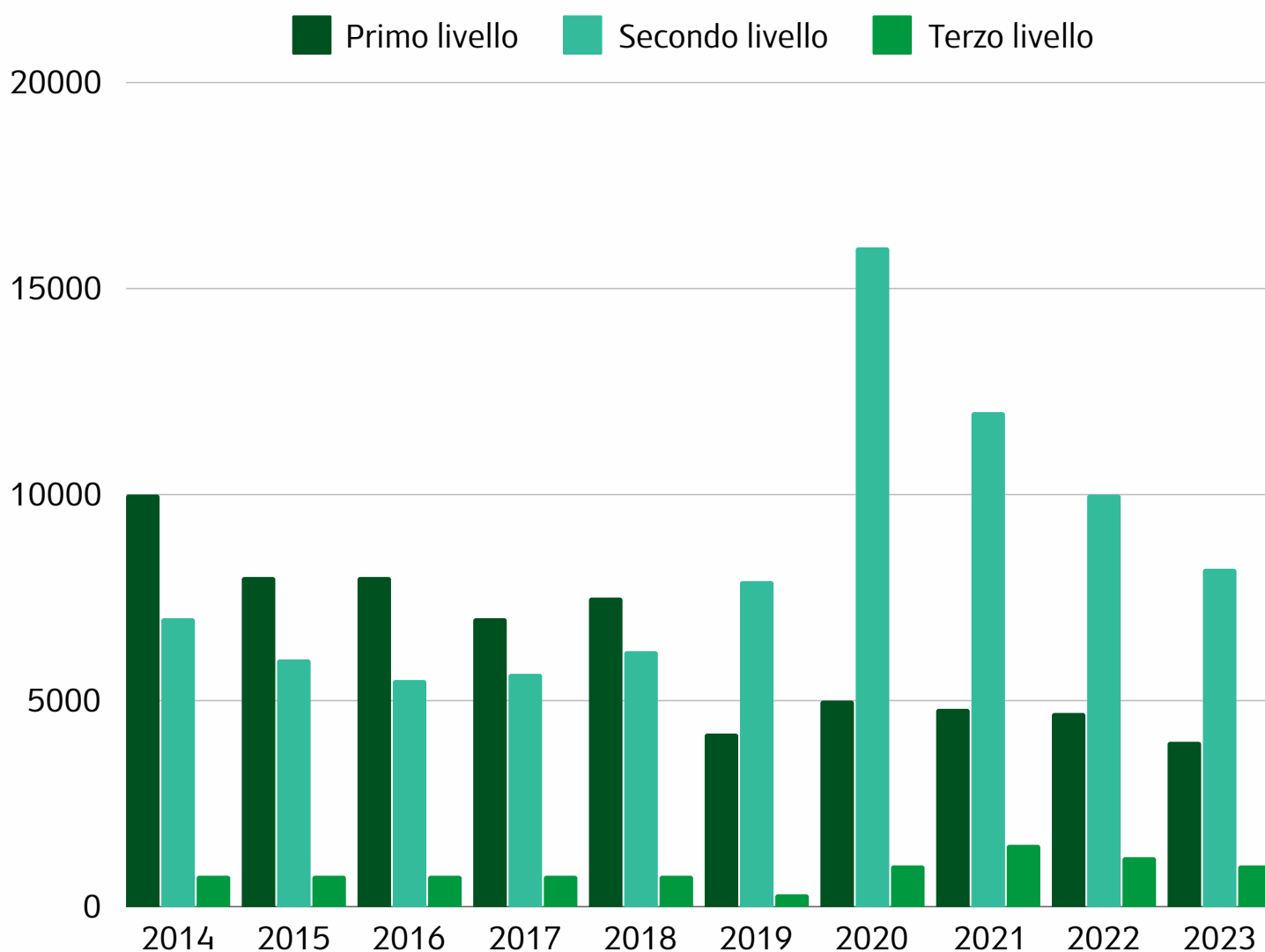
2.1 Richieste di informazioni attraverso l'URP - Analisi

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, 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. La ripartizione su tre livelli fornisce qualche indicazione relativa al lavoro e alle 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.

Nel 2023 le informazioni sono generalmente in calo, come evidenziato nel grafico sotto riportato che tuttavia mostra come le richieste di secondo livello rimangano in proporzione la fetta più consistente. Rappresentano infatti il 62,95% di tutte le richieste. Infine le informazioni di terzo livello comprendono i contatti relativi alle funzioni più complesse dell'URP, e tra questi anche le informazioni relative all'attivazione dello SPID e le procedure di riconoscimento dei cittadini; nel 2023 questi si attestano su 1.721 contatti totali, di cui ben 830 di terzo livello, che di fatto occupano l' 83,92% di tutti i contatti di terzo livello.

Grafico 2: Andamento delle informazioni nel decennio 2014-2023 in base ai livelli



Proponiamo una sintetica analisi delle tipologie di informazioni che di seguito viene esposta nella tabella 5. Rispetto alle 13.502 richieste pervenute il 51,25% (ovvero 6.920) riguardano informazioni sui servizi ai cittadini: dominano le richieste relative ai tributi e tariffe (più di 2000 richieste con incremento del 62,81% rispetto al 2022), più di 1500 le richieste che riguardano Demografici e decentramento, mentre crescono del 66,59% (718) le richieste relative alle attività sociali/welfare. Sono oltre le 1.900 le informazioni in ambito URP/SPID. Rimangono temi di informazioni ancora il Turismo e tempo libero (824), la tutela e cura animali (825 – incremento collegato con la distribuzione ai cittadini dei kit antizanzare e le relative informazioni sull'utilizzo di tali dispositivi e dell'app Mosquito Alert) e la Polizia locale (453).

Tabella 5: Informazioni: argomenti e raffronto tra gli anni 2022 e 2023

MATERIA	ARGOMENTI	2023	2022	%
SERVIZI AI CITTADINI	Asili nido/Infanzia/Politiche giovanili	142	184	-22,83
	Affari demografici/Decentramento	1.518	2822	-46,21
	Attività sociali	718	431	+66,59
	Casa	124	190	-34,74
	Biblioteche	38	34	+11,76
	Economato - Oggetti smarriti	164	201	-18,41
	Edilizia privata	148	229	-35,37
	Servizi funerari e cimiteriali	45	59	-23,73
	Beni comuni	18	33	-45,45
	Tributi/Tariffe	2.027	1.245	+62,81
	Trasparenza/Partecipazione	59	91	-35,16
	URP/Comunicazione - SPID	1.919	2.697	-28,84
TOTALE		6.920	8.816	-21,51
AMBIENTE E TERRITORIO	Disinfestazioni	6	38	-84,21
	Gestione rifiuti	348	696	-50
	Giardini/Verde pubblico	153	175	-12,57
	Inquinamento/Tutela ambientale	90	172	-47,67
	Pulizia strade	43	59	-27,12
	Toponomastica/Urbanistica	143	138	+3,62
TOTALE		783	1.278	-38,73

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Organi elettivi	74	103	-28,15
	Servizi e uffici	514	489	+5,11
TOTALE		588	592	-0,67
MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile	188	255	-26,27
	Mobilità urbana	179	191	-6,28
	Parcheggi	128	255	-49,80
	Trasporti e fermate bus	66	118	-44,07
TOTALE		561	819	-31,13
CULTURA/TURISMO/ SPORT	Attività culturali	360	395	-8,86
	Sport/ASIS	57	141	-60,14
TOTALE		417	538	-22,5
COMMERCIO	Attività commerciali	235	401	-41,40
	Fiere e mercati	121	260	-53,46
TOTALE		356	661	-46,14
LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/Semafori	119	115	+3,48
	Manutenzione strade	176	160	+10
	Opere pubbliche non stradali	11	38	-71,05
	Opere stradali	4	6	-33,33

	Reti acque bianche e nere	50	69	-27,54
	Segnaletica stradale	81	91	-10,99
TOTALE		441	479	-7,93
SICUREZZA PUBBLICA	Polizia locale	453	370	+22,43
	Sicurezza urbana	64	203	-68,47
TOTALE		517	573	-9,77
ALTRO	Turismo e tempo libero	824	849	-2,94
	Altri soggetti	472	446	+5,83
	Amministrazioni pubbliche	548	867	-36,68
	Ricerca lavoro	157	164	-4,47
	Volontariato e associazioni	20	66	-69,70
	Formazione/corsi	53	44	+20,45
	Tutela diritti dei cittadini	20	35	-42,86
	Tutela e cura animali	825	61	+1252,46
TOTALE		2.919	2.532	+15,28
TOTALE GENERALE		13.502	15.688	-13,93

PARTE TERZA

3.1 Comunicazioni: segnalazioni, reclami e suggerimenti. Analisi dati generali

Il Comune mantiene sempre alta l'attenzione per l'ascolto dei cittadini. Come abbiamo visto nelle precedenti pagine, esistono diversi canali di comunicazione attraverso i quali i cittadini possono evidenziare all'ente le problematiche che rilevano per il buon funzionamento della città. I cittadini possono ricorrere a URP, Circoscrizioni e Servizi comunali per portare le loro comunicazioni all'attenzione dell'ente. Le comunicazioni analizzate riguardano quindi tutti canali di possibile ascolto della cittadinanza. Nel 2023 i contatti sono stati **2.797** e si suddividono in 2.705 segnalazioni, 12 reclami e 80 suggerimenti. L'URP ha raccolto 2.672 comunicazioni pari al 95,53%, del totale. Le restanti sono state raccolte attraverso i vari canali social dal Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni (72 segnalazioni, 1 reclamo e 1 suggerimento, pari al 2,65%); dai Servizi Demografici (1 segnalazione) e dalle Circoscrizioni (50 segnalazioni, pari all'1,79%).

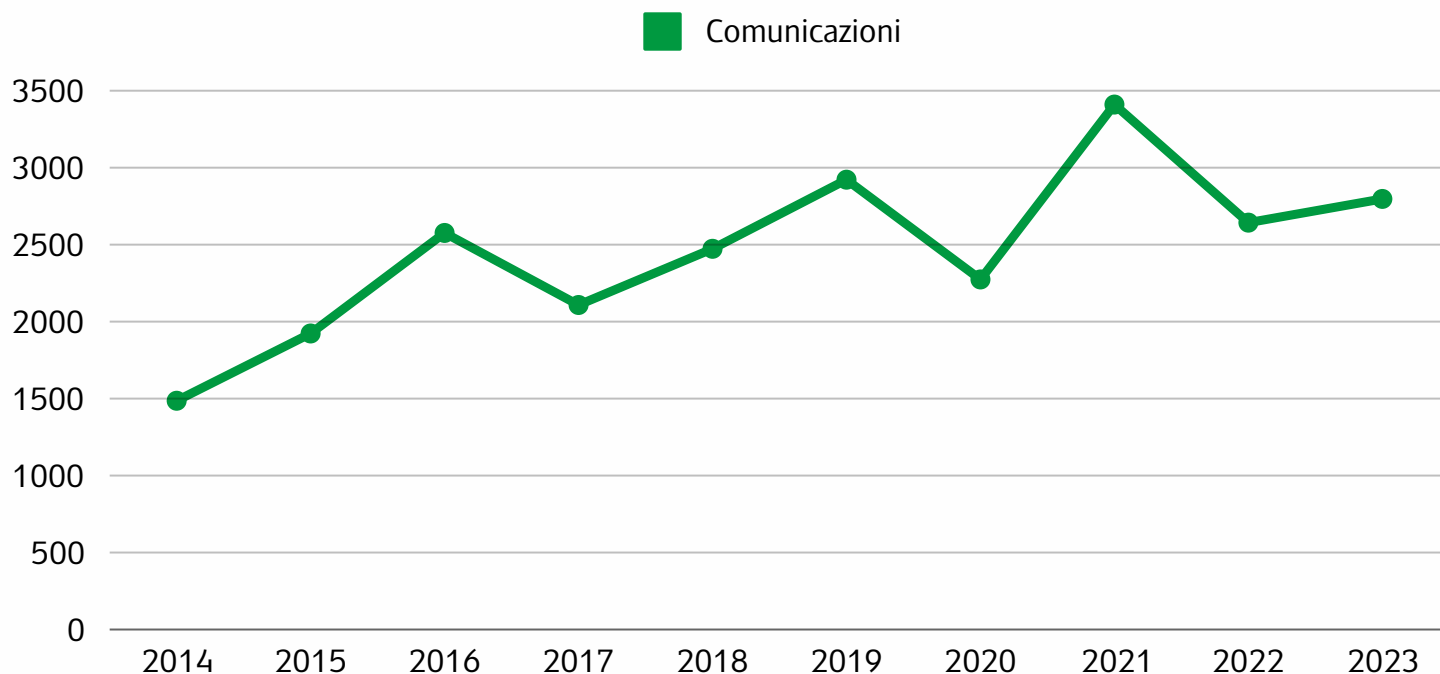
SensoRcivico è risultato anche quest'anno il canale privilegiato per l'invio di segnalazioni, reclami e suggerimenti. I cittadini che hanno fatto ricorso a questo strumento sono stati il 55,06% del totale. Seguono le 582 e-mail con il 20,81%, la linea telefonica collegata al centralino comunale con il 14,09%, il front office con il 7,4% . Il Servizio Gabinetto Pubbliche relazioni gestisce in forma esclusiva i canali social del Comune di Trento, sui quali sono state postate 40 comunicazioni, ed il form "Aiutaci a migliorare", che ha registrato 20 comunicazioni.

Il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino definisce:

- 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.

Il grafico che segue, riferito al decennio 2014 - 2023, rileva che le comunicazioni inoltrate al Comune sono rimaste costanti gli ultimi anni con un lieve trend in crescita, a dimostrazione che l'attenzione del cittadino verso aspetti di gestione dell'amministrazione è sempre vigile. Rispetto allo scorso anno si è registrato un aumento dei contatti pari al 5,83%.

Grafico 3: Comunicazioni: andamento nel decennio 2014 - 2023



3.1.2 Argomenti delle comunicazioni presentate a URP, Servizi, Circostrizioni

Nella Tabella 6 si è provveduto ad aggregare per materia e a classificare per argomento le **2.797** comunicazioni pervenute nell'anno 2023 all'URP, ai Servizi comunali di merito e alle Circostrizioni.

Tabella 6: Comunicazioni: materie e argomenti distinti per tipologia

MATERIA	ARGOMENTO	S	R	Sugg.	TOT. 2023	TOT. 2022	%
AMBIENTE E TERRITORIO	Animali	30	-	1	31	18	+72,22
	Disinfestazioni	34	-	1	35	50	-30
	Gestione rifiuti	291	-	7	298	263	+13,31
	Giardini/Verde pubblico	293	-	6	299	297	+0,67
	Inquinamento/Tutela ambientale	15	-	3	18	84	-78,57
	Toponomastica/urbanistica	3	-	-	3	-	-
	Pulizia strade	139	-	-	139	119	+16,81
TOTALE		805		18	823	831	-0,96
COMMERCIO E NEGOZI	Attività economiche	2	-	-	2	1	+100
	Fiere e mercati	-	-	-	-	1	-100
TOTALE		2	0	0	2	2	0
CULTURA, TURISMO E SPORT	Sport	5	-	-	5	1	+400
	Turismo e tempo libero	5	-	1	6	1	+500
	Attività culturali	-	-	1	1	2	-50
TOTALE		10	0	2	12	4	+200

LAVORI PUBBLICI	Illuminazione/ Semafori	359	-	6	365	313	+16,61
	Manutenzione strade	365	2	8	375	397	-5,54
	Opere pubbliche non stradali	139	-	6	145	108	+34,26
	Opere stradali	5	-	-	5	3	+66,67
	Reti acque bianche e nere	140	1	1	142	183	-22,40
	Segnaletica stradale	250	-	16	266	284	-6,34
TOTALE		1.258	3	37	1.298	1.288	+0,78
MOBILITÀ E TRASPORTI	Mobilità ciclabile/C'entro in bici	30	-	3	33	30	+10
	Mobilità urbana	91	-	8	99	53	+86,79
	Parcheggi	20	1	6	27	24	+12,5
	Trasporti e fermate bus	22	3	1	26	34	-23,53
TOTALE		163	4	18	185	141	+31,21
ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ COMUNALI	Servizi ed uffici	1	-	-	1	1	
TOTALE		1	0	0	1	1	
SERVIZI AL CITTADINO	Affari demografici/ Decentramento	11	-	-	11	11	
	Asili nido/Infanzia/ Politiche giovanili	2	-	-	2	4	-50
	Biblioteche	1	-	-	1	11	-90,91
	Attività sociali	1	-	-	1	1	

	Edilizia privata	-	-	-	-	6	
	Servizi funerari e cimiteriali	15	2	-	17	10	+70
	Tributi/Tariffe	10	2	-	12	10	+20
	Sito internet/Comunicazione/Reti civica	14	-	3	17	7	+142,8
TOTALE		54	4	3	61	60	+1,67
SICUREZZA PUBBLICA	Competenze Polizia Locale - Violazioni	256	1	2	259	183	+41,53
	Sicurezza urbana – Vivibilità e decoro urbano	153	-	-	153	132	+15,91
TOTALE		409	1	2	412	315	+30,79
BENI COMUNI	Beni comuni	3	-	-	3	1	+200
TOTALE GENERALE		2.705	12	80	2.797	2.643	+5,83

La maggior parte delle comunicazioni ha riguardato i **“Lavori pubblici”** (1.298), seguite da quelle relative ad **“Ambiente e territorio”** (823). Nel primo ambito assumono rilievo le comunicazioni relative a illuminazione pubblica/semafori (365), a conferma della necessità dei cittadini di vivere ambienti sicuri, e manutenzione strade (375). Anche la voce Opere pubbliche non stradali (145) che comprende le segnalazioni relative a chiusini rumorosi, fontane, bacheche sporche o danneggiate, panchine, rastrelliere, dossi ecc., aumenta considerevolmente (+34,26%).

Nell'ambito **“Ambiente e territorio”** in particolare sono aumentate le segnalazioni relative alla gestione dei rifiuti (+13,31%) e alla pulizia delle strade (+16,81%) e costanti restano le segnalazioni relative a verde pubblico (299); sono dati che confermano l'attenzione dei cittadini per il rispetto all'ambiente e la cura dei propri territori.

Altri due argomenti che si confermano di grande attenzione da parte dei cittadini sono la mobilità con 185 segnalazioni, trainata dalle tante segnalazioni relative all'utilizzo improprio e scorretto dei monopattini elettrici e la Sicurezza pubblica che registra un +30,79% di comunicazioni sui alcuni temi **“caldi”**: situazioni di degrado e conseguente insicurezza e decoro urbano (segnalazioni di graffiti e scritte deturpanti gli immobili).

3.2 Tempi e tempi medi di risposta

La gestione delle relazioni tra Amministrazione e cittadini rispetto alle segnalazioni e/o richieste di intervento, ha visto un più che soddisfacente rispetto dei termini fissati in 15 giorni o 30 qualora sia prevista la collaborazione di 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 78,01%; oltre i termini sono state chiuse 254 comunicazioni mentre sono tuttora in fase di definizione 361 comunicazioni. Si registra una leggera diminuzione delle risposte nei tempi stabiliti (78,01% contro 85,85% del 2022).



PARTE QUARTA

ALTRE ATTIVITÀ DELL'URP

È proseguito il servizio su appuntamento - molto richiesto dai cittadini – che offre loro la possibilità di attivare l'identità digitale (SPID).

Dal 2023 lo Sportello digitale a cura dei volontari e volontarie del servizio civile digitale, con alcune ore di sportello presso l'URP, ha gestito direttamente parte dei contatti relativi alla richiesta di supporto per utilizzare e manutentare il proprio Spid (accesso con Spid, cambio o reset password, caricamento di documenti scaduti, funzionamento dell'App di Lepida, ecc...) e della sua applicazione pratica, alleggerendo l'Urp di una buona parte di questi contatti. Comunque le richieste totali di informazioni relative allo SPID gestite dall'Urp sono state 1.721 (12,74% del totale delle informazioni dell'Ufficio), di cui 830 di terzo livello, attribuibili ad attivazioni SPID o comunque a interventi complessi di supporto.

L'URP ha continuato a supportare ed affiancare 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.

Ha inoltre contribuito all'aggiornamento di alcune sezioni del sito internet, in particolare la sezione dedicata alle associazioni, quella relativa alle sale e agli spazi pubblici e la parte che riporta le fiere e i mercati che si svolgono in città.

È proseguita la collaborazione con il Servizio Mobilità e rigenerazione urbana per le iniziative "Targa la bici" e "C'entro in bici". Con riferimento in particolare al servizio di "C'entro in bici", nel 2023 l'URP ha ricevuto la sottoscrizione di 11 nuovi contratti e risposto a richieste di informazione. Ha gestito inoltre le segnalazioni riguardanti soprattutto i guasti alle biciclette, le difficoltà incontrate dagli utenti del servizio nell'utilizzo delle stesse.

L'URP è stato ancora il riferimento per il ritiro dei bidoncini per la raccolta dell'olio esausto domestico messo a disposizione dei propri utenti da parte di Dolomiti Ambiente.

Nel corso del 2023 l'Urp ha collaborato con il Servizio Sostenibilità e transizione ecologica per la campagna di contrasto alla zanzara tigre, che prevedeva la distribuzione di un kit di pastiglie per ridurre la diffusione di tali animali e il contestuale supporto ai cittadini per l'installazione e l'utilizzo della app Mosquito Alert sui propri smartphone. I kit distribuiti sono stati 500, con un numero complessivo di contatti relativo a tale iniziativa che si attesta su 712.