

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto annuale

Attività di informazione e comunicazione con i cittadini

Anno 2025



COMUNE DI TRENTO





Giada Filippozzi
Paola Michelin
Veronica Negriolli

Servizio Gabinetto e Pubbliche relazioni

Dirigente: Giovanni Agostini
Capo ufficio: Andrea Pagnin



COMUNE DI TRENTO



Introduzione

L'**Ufficio relazioni con il pubblico – URP** rappresenta ormai da più di trent'anni il punto di contatto tra amministrazione e cittadini e cittadine. Un ruolo che negli anni è cresciuto e si è evoluto per adeguarsi alle mutevoli esigenze e alle modalità di comunicazione. L'URP accompagna gli utenti nella ricerca di informazioni, agevola l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione, ascolta i suggerimenti e le segnalazioni dei cittadini veicolandoli ai servizi competenti, al fine di mettere in atto le misure utili per migliorare la qualità della vita cittadina.

Il documento riporta i principali dati dell'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico nel corso del 2025, che sinteticamente riassumiamo:

- i contatti sono stati complessivamente 21.368 con un incremento del 30,32% rispetto al 2024, ritornando ai valori del 2021;
- i contatti sono composti da informazioni (83,3%) e da segnalazioni, suggerimenti e reclami (16,7%);
- aumentano prevalentemente le informazioni del 38,05%, mentre le segnalazioni sono incrementate del 1,93%;
- aumentano i contatti dei cittadini attraverso il front office (+52,7%), linea telefonica (+39,15%) o le mail (+8,6%). Rimane invariato l'utilizzo di SensorCivico.

Per quanto riguarda le **Informazioni**:

- le più numerose riguardano i Servizi ai cittadini (+60,73%) e, di queste, la maggior parte riguarda l'Urp (5.407 contatti, +205% rispetto al 2024) di cui più della metà (3.207 richieste) è relativa ad interventi di supporto e facilitazione digitale.
- aumento delle richieste di informazioni su Ambiente e territorio (+28,49%) e su Mobilità e trasporti, in particolare per quanto riguarda la Mobilità ciclabile (+41,98%) trainata dall'iniziativa "Targa la bici".

In merito alle **Comunicazioni (segnalazioni, suggerimenti, reclami)**:

- sono in lieve crescita;
- rispetto al 2024 si rileva l'incremento delle segnalazioni relative ad Ambiente e territorio dovuto in particolare all'aumento delle segnalazioni relative alla disinfezioni (+73%) e ai parchi urbani e verde pubblico (+23%) nonché alla Sicurezza Pubblica in relazione alle violazioni (+15%).



L'URP ha raccolto circa il 97% del totale delle segnalazioni che i cittadini hanno fatto all'Amministrazione (3.459); le rimanenti 116 sono state raccolte dalle Circoscrizioni (82) e da altri Servizi (34), in particolare dal Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni attraverso canali social, mail, "Aiutaci a migliorare".

La gestione delle relazioni tra Amministrazione e cittadini rispetto alle segnalazioni ha visto il sostanziale rispetto dei termini di risposta fissati in 15 giorni o 30 giorni. La media dei tempi di risposta si attesta a 10 giorni.

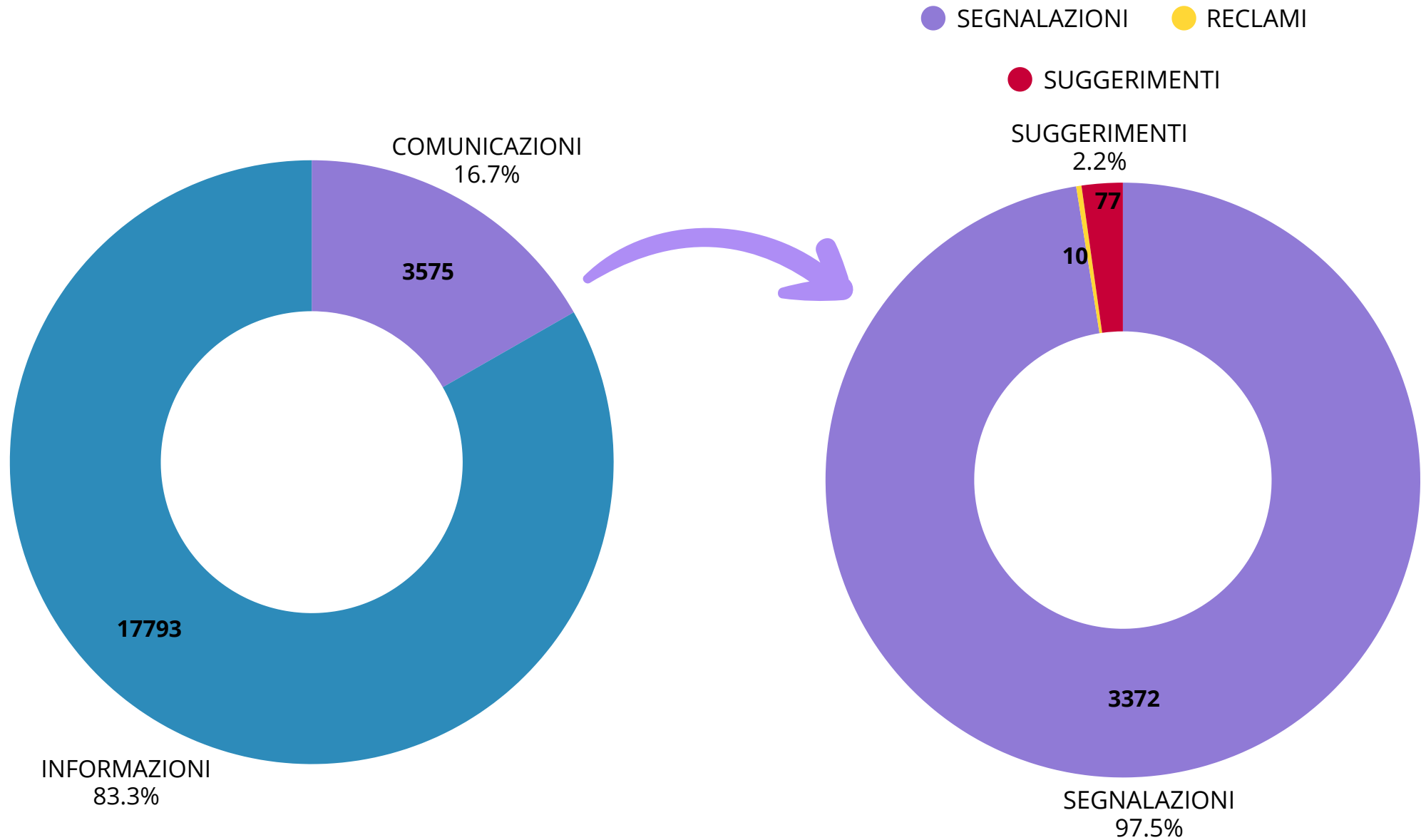
ALTRE ATTIVITA' DELL'URP

Oltre ad essere un canale di comunicazione con la cittadinanza, l'Ufficio relazioni con il pubblico in collaborazione con diversi Servizi comunali, rappresenta un punto di riferimento rispetto ad alcuni progetti/attività dell'amministrazione quali:

- sportello digitale per offrire aiuto nell'utilizzo dei servizi e delle tecnologie digitali e agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi online delle P.A. (comunale e provinciale) attraverso il punto di facilitazione digitale realizzato in collaborazione con la Provincia con sede presso l'Urp operativo tutti i giorni su appuntamento
- distribuzione kit antizanzare
- distribuzione bidoncini olio esausto
- Targa la bici
- C'entro in bici
- richiesta cancellazione graffiti e imbrattamenti
- richiesta accesso agli atti
- aggiornamento del sito dell'ente in alcune sue aree (es. sale, associazioni, mercati)



Contatti tra Comune e cittadinanza 2025

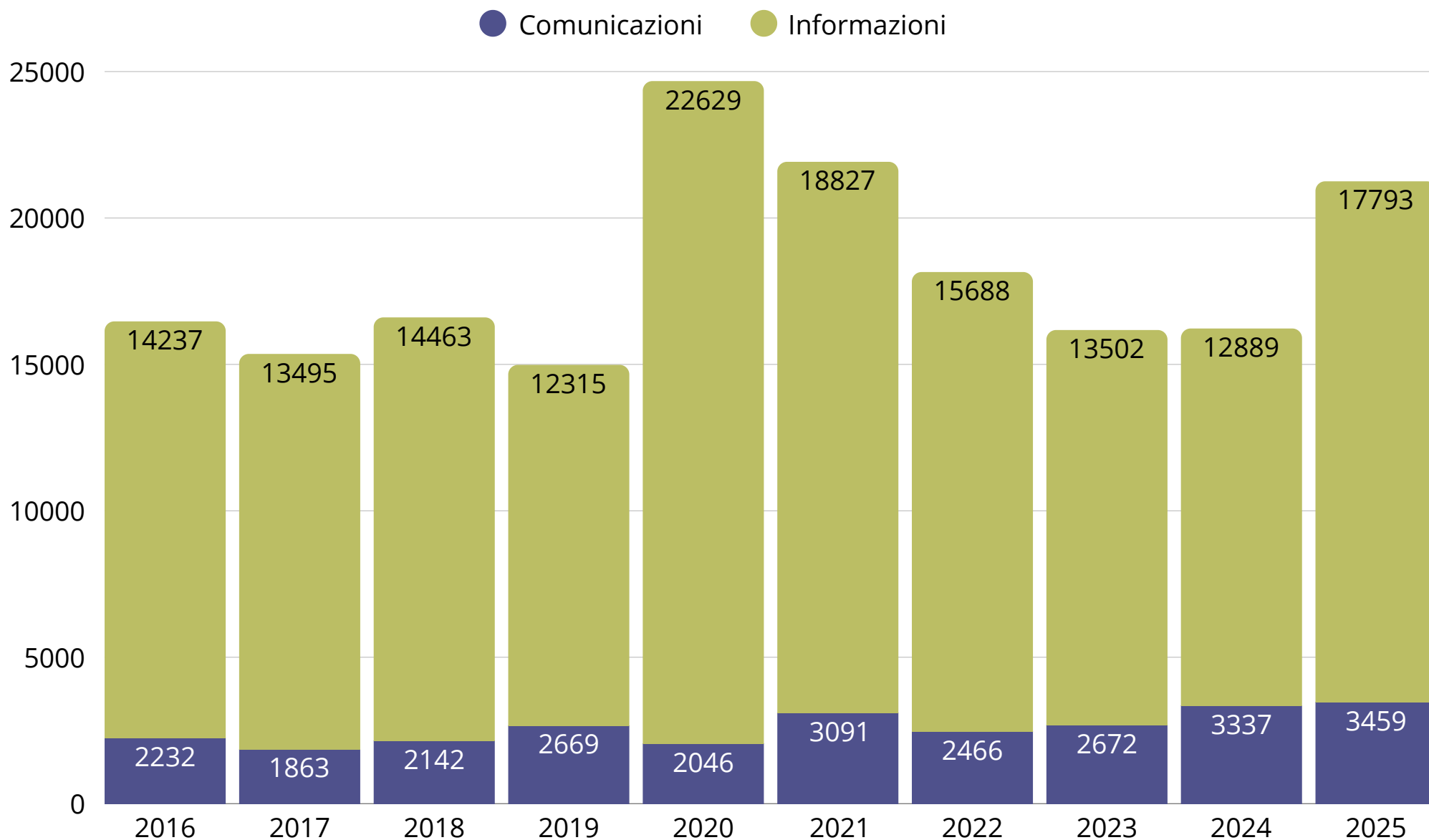


Contatti Comune - cittadinanza: anni 2023 / 2024 / 2025

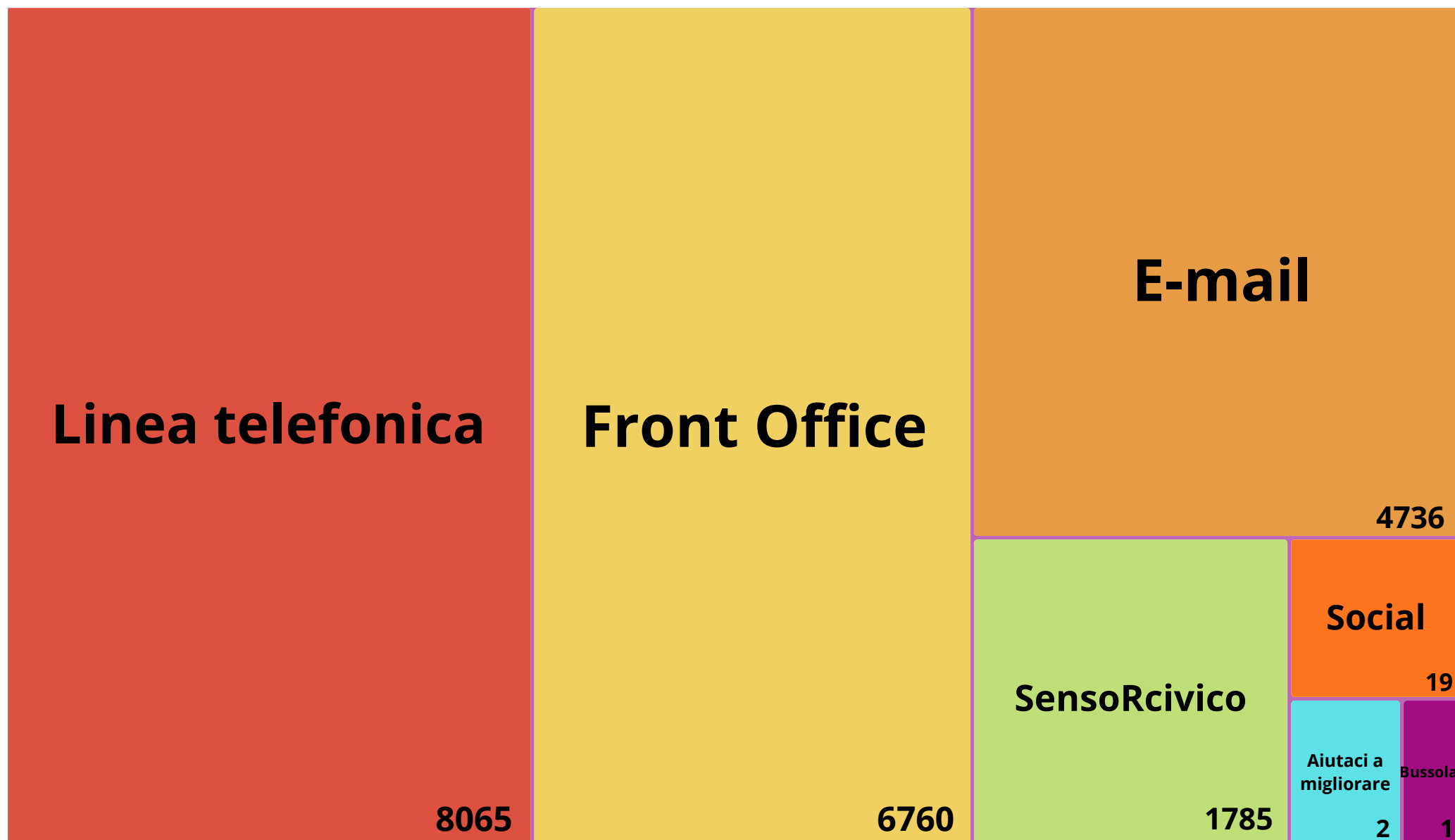
CONTATTI		URP	SERVIZI	CIRCOSCRIZIONI	TOTALE 2025	TOTALE 2024	TOTALE 2023
INFORMAZIONI		17.793	-	-	17.793	12.889	13.502
COMUNICAZIONI	SEGNALAZIONI	3.372	34	81	3.487	3.427	2.705
	RECLAMI	10	0	0	10	23	12
	SUGGERIMENTI	77	0	1	78	57	80
TOTALE		21.252	34	82	21.368	16.396	16.299



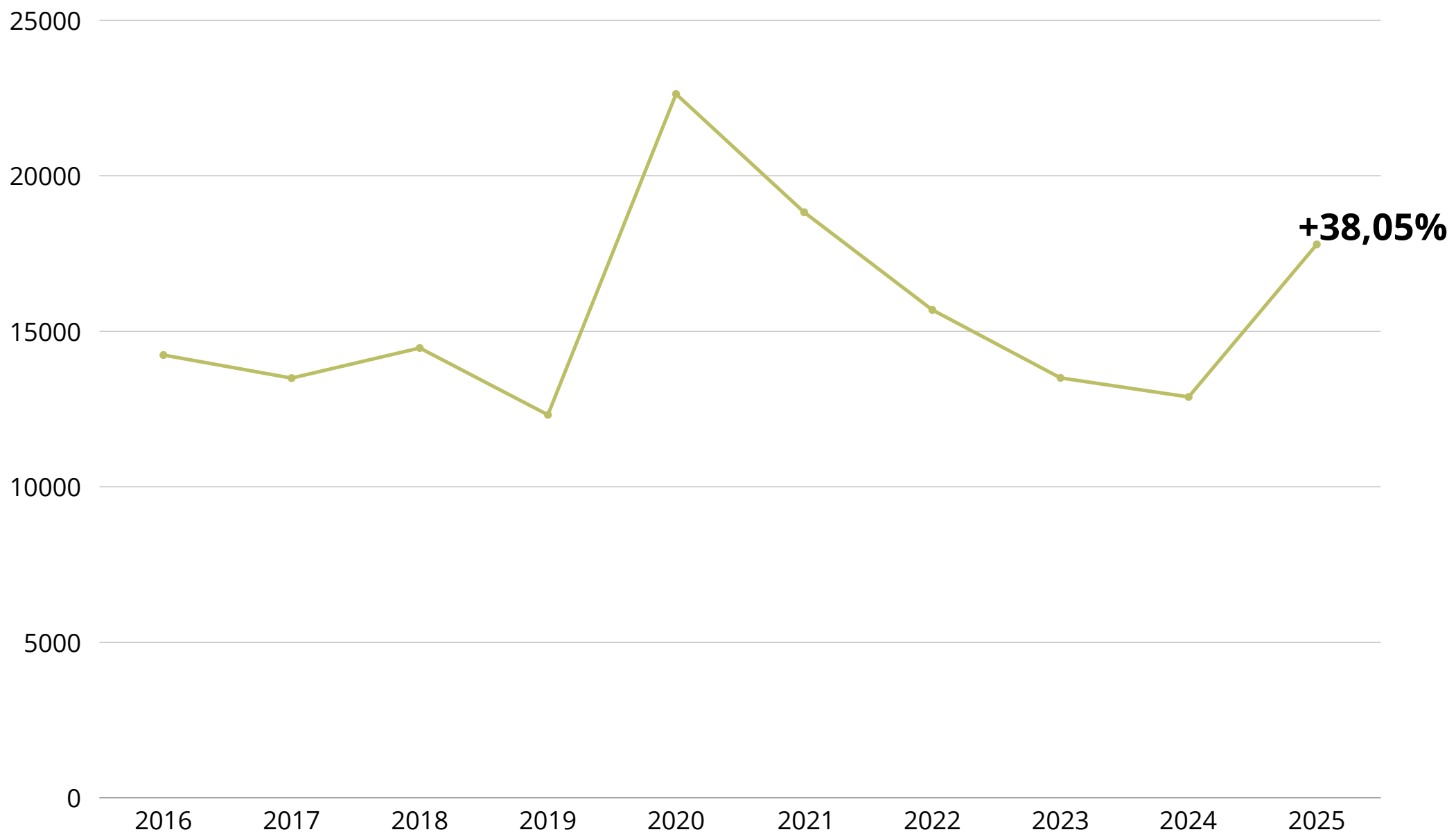
Numero di contatti dell'URP dal 2016 al 2025 (totale 21.252)



Modalità di contatto nel 2025 (totale 21.368)

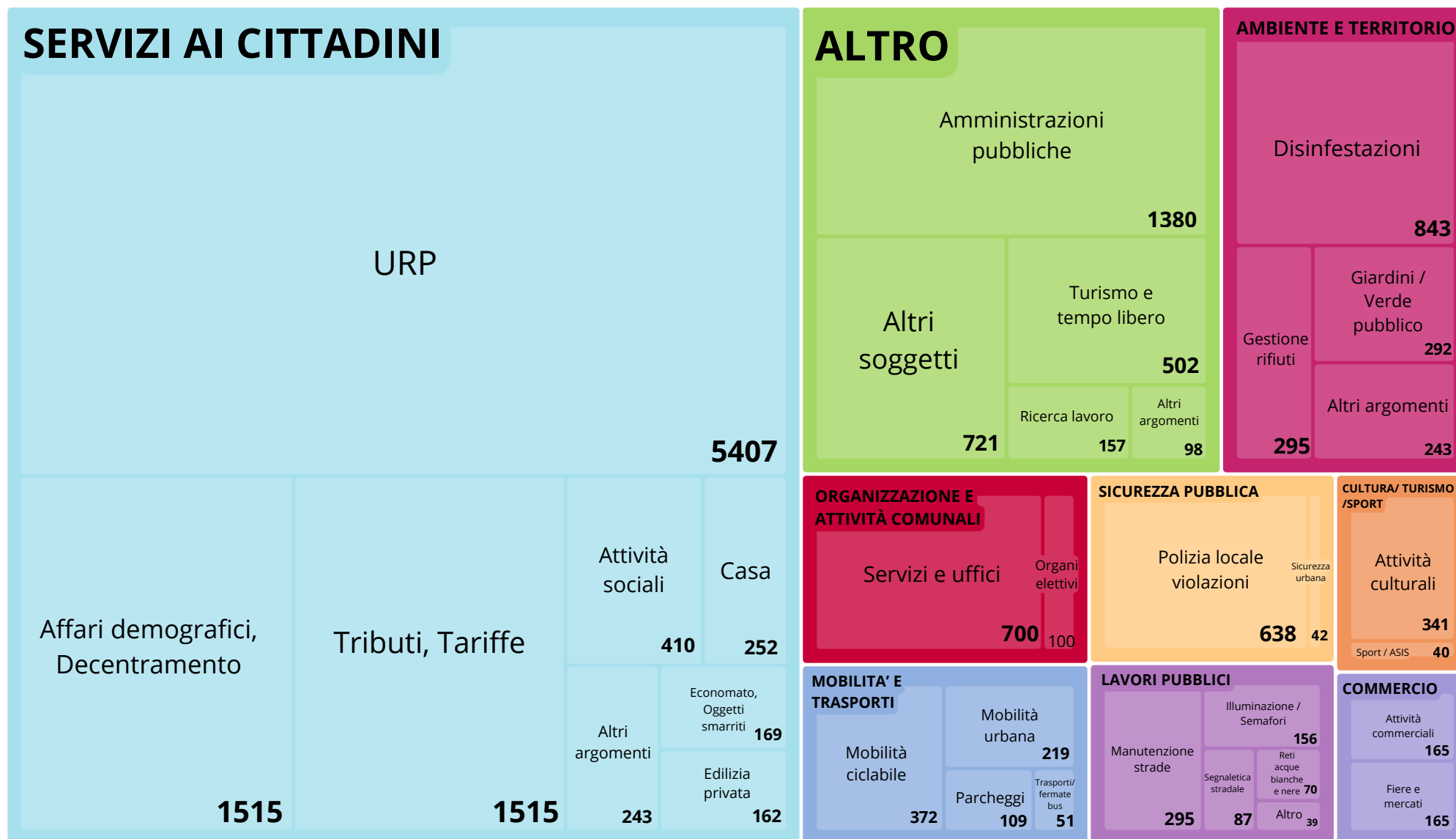


Trend delle informazioni



Informazioni: argomenti

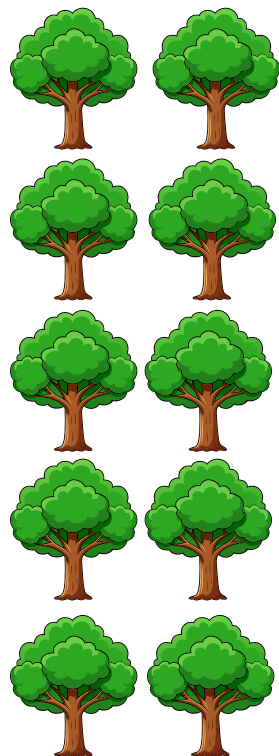
Totale = 17793



COMUNE DI TRENTO

trento
Alza lo sguardo.

Trend delle informazioni dal 2024 al 2025



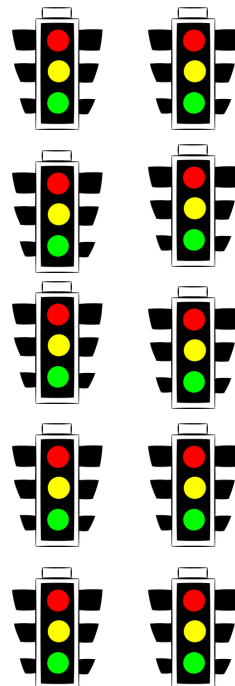
Giardini/verde
pubblico

+34,56%



Mobilità
ciclabile

+41,98%



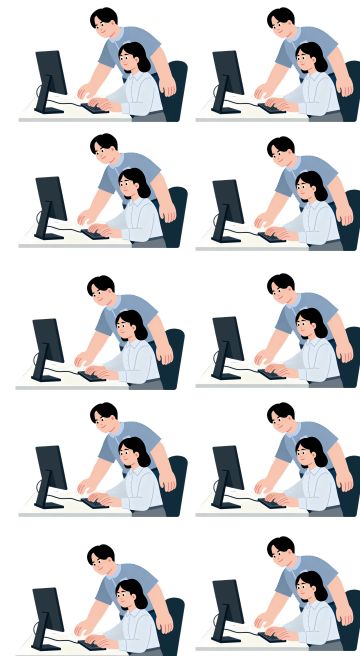
Illuminazione/
Semaforo

+13,86%



Polizia Locale/
Violazioni

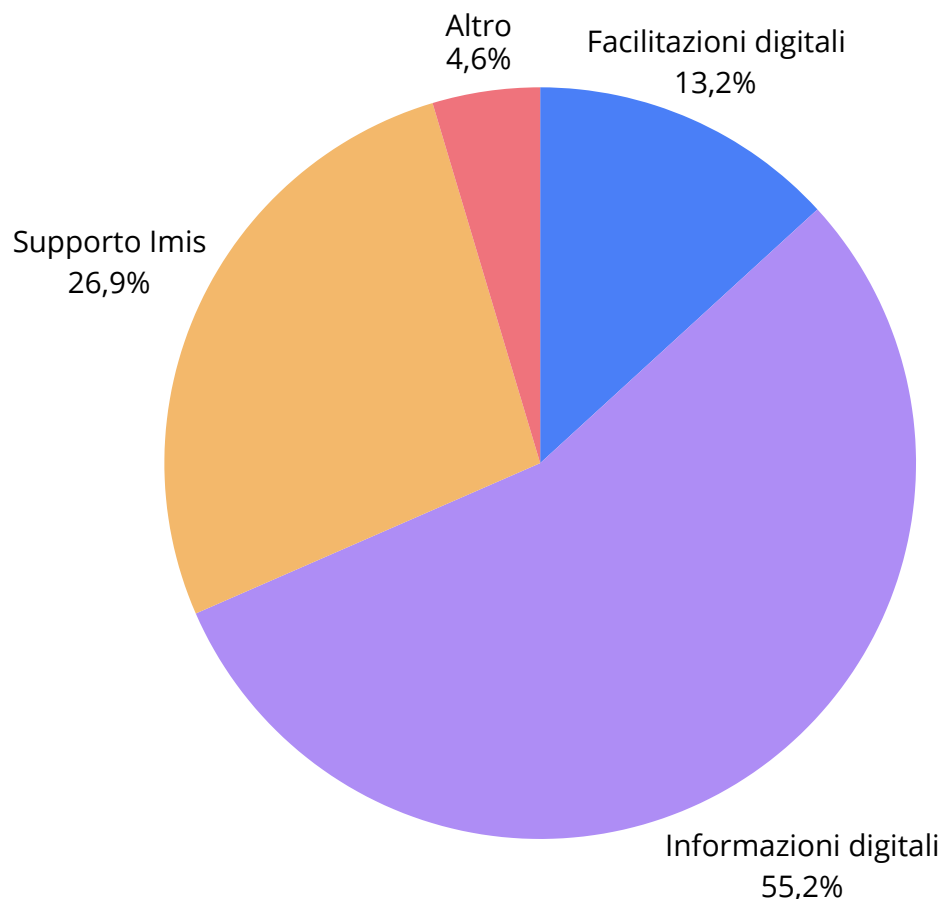
+21,98%



Urp/Comunicazione
Spid/cie

+205%

URP



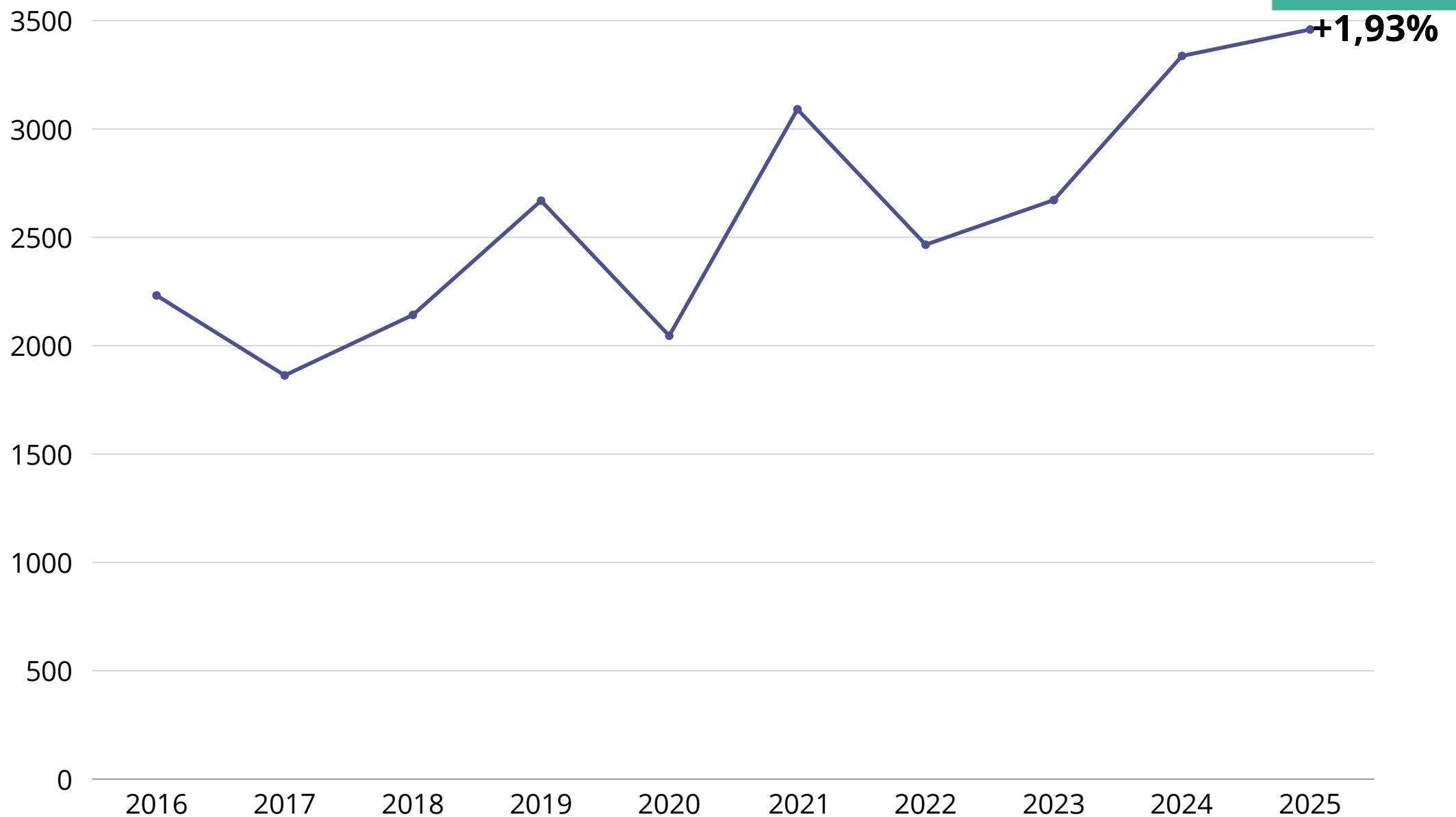
L'incremento considerevole delle informazioni e in particolare quelle riferite all'area servizi ai cittadini-Urp sono legate alle richieste di facilitazione e supporto digitale. Le **facilitazioni** (714) fanno riferimento alle richieste di supporto digitale più complesse (es. attivazione SPID, CIE, AppIO, TreC, ecc.); di norma vengono erogati, su appuntamento, presso lo sportello dedicato (20 ore settimanali), attivo da maggio 2025 con la collaborazione della P.A.T.

Le **informazioni digitali** (2.987) si riferiscono ad interventi di orientamento e di informazione sempre in ambito digitale (es. modalità per ottenere/gestire l'identità digitale, indirizzamento ai Punti digitali facili, semplici/veloci operazioni come un cambio password, ecc.). Possono essere erogate anche telefonicamente o via mail. Entrambe le voci sono in aumento e rappresentano circa il 68% dei contatti dell'Urp.

In occasione del saldo **Imis** di dicembre 2025 l'Urp ha supportato l'Ufficio Imposte nella stampa di 1.456 prospetti Imis e soddisfatto le richieste di informazioni digitali in merito (1.358).

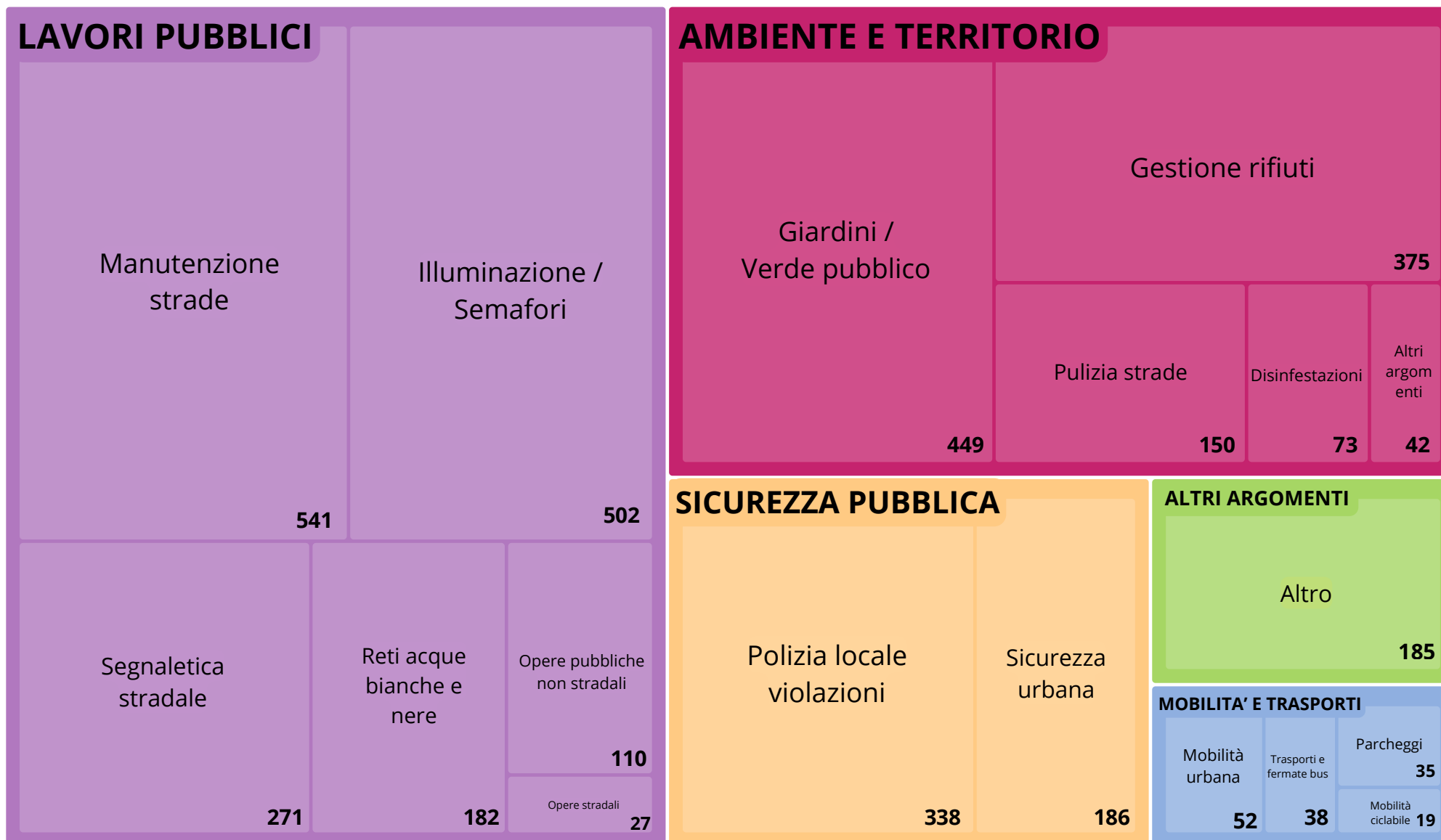


Trend delle comunicazioni

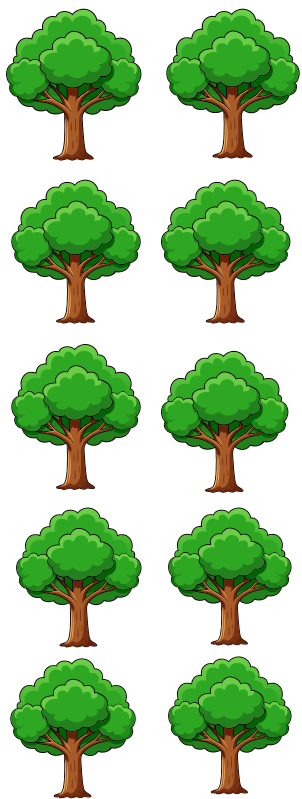


Comunicazioni (segnalazioni, suggerimenti, reclami): materie e argomenti

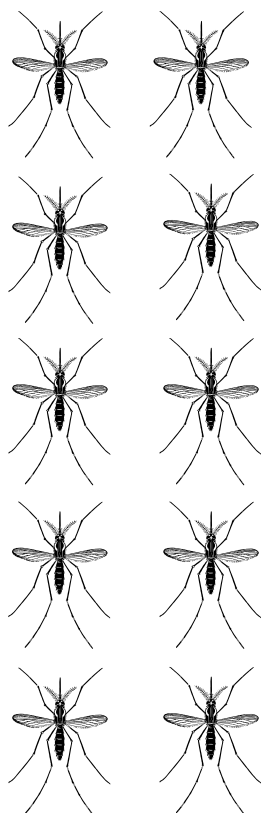
Totale = 3575



Trend delle comunicazioni dal 2024 al 2025



Giardini e verde
pubblico
+42,28%



Disinfestazioni
+73,81%



Parcheggi
+29,63%



Polizia Locale-
Violazioni
+14,96%



Analisi distribuzione segnalazioni per circoscrizione

Da marzo 2025, oltre alle segnalazioni complessive, l'Urp ha effettuato una analisi della distribuzione delle segnalazioni per Circoscrizione al fine di individuare nei singoli territori le maggiori criticità utili per poter supportare gli interventi e la programmazione dell'Amministrazione.

Le segnalazioni (da novembre 2024 a ottobre 2025) sono state verificate ogni trimestre e indicizzate sulla base della geolocalizzazione e di parole chiave per individuare i luoghi maggiormente segnalati.

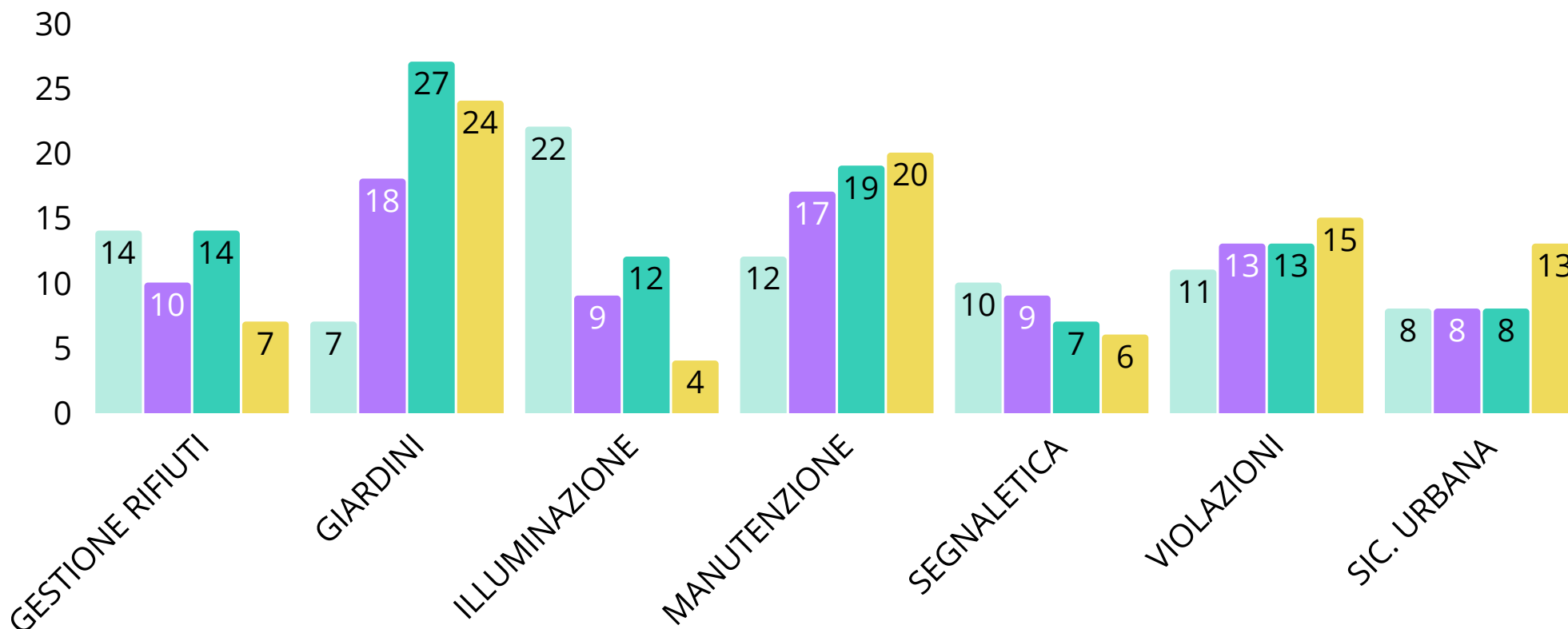
Sulla base del parametro definito in ≥ 10 sono emersi gli argomenti maggiormente attenzionati dai cittadini.

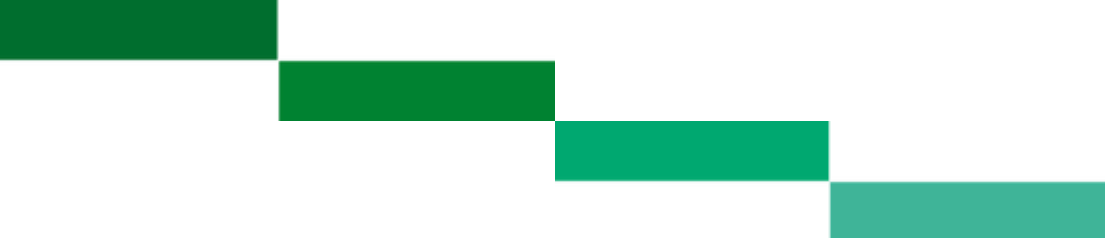
Si osserva una correlazione tra le segnalazioni relative alla sicurezza pubblica, che sono portavoce anche di una sensazione di vulnerabilità da parte dei cittadini, e la richiesta di aumentare l'illuminazione o di curarne maggiormente la manutenzione in particolar modo nelle Circoscrizioni del Centro storico, San Giuseppe Santa Chiara e Oltrefersina.



CIRCOSCRIZIONE OLTREFERSINA (raffronto quattro trimestri 2025)

1°Trimestre (novembre '24-gennaio '25) 2°Trimestre (febbraio-aprile '25)
3°Trimestre (maggio-luglio '25) 4°Trimestre (agosto-ottobre '25)



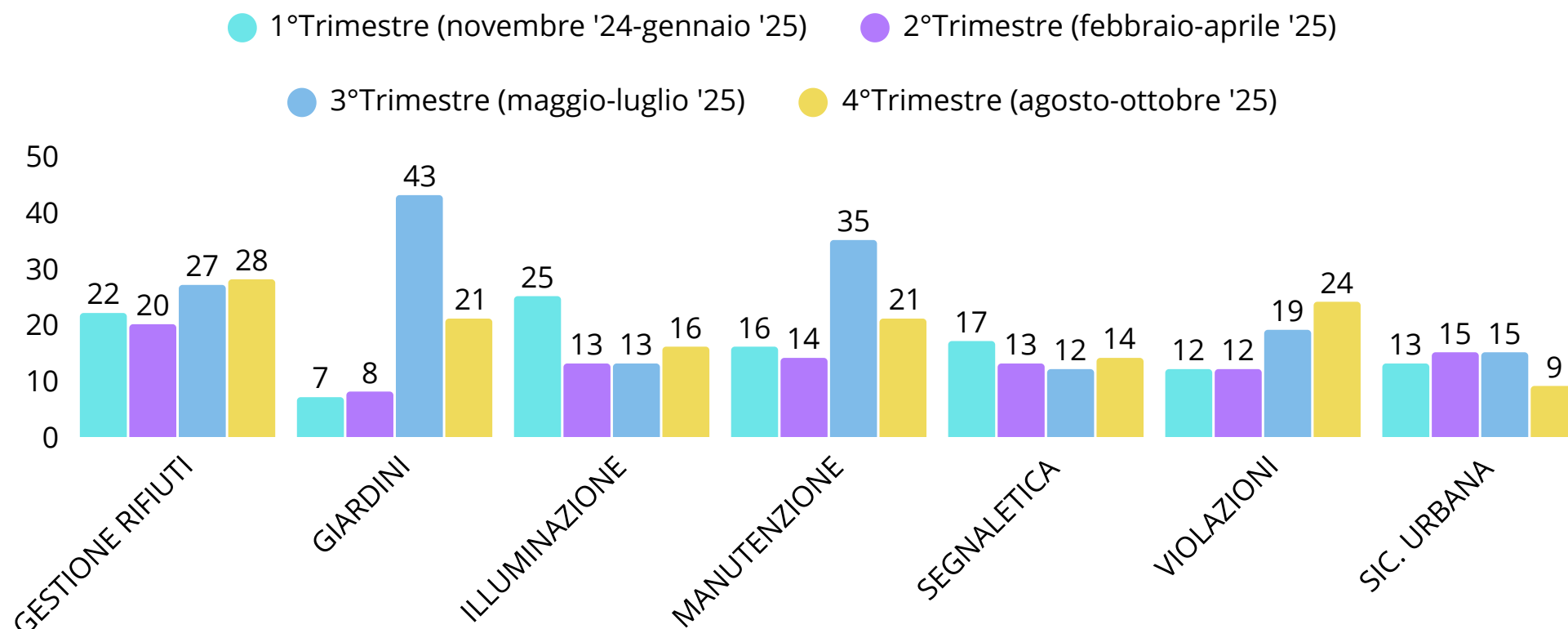


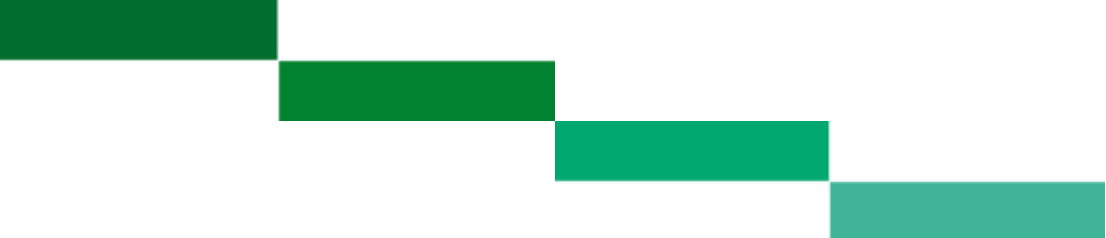
Nella **Circoscrizione Oltrefersina** le segnalazioni sono concentrate principalmente su “giardini e verde pubblico” e “manutenzione strade”. L’argomento sicurezza pubblica, che comprende sia le violazioni che le segnalazioni in merito alla sicurezza urbana, è quello che raggiunge il numero più alto di segnalazioni (per un totale di 74 segnalazioni).

I luoghi maggiormente interessati dalle segnalazioni (ovvero che superano le 10 segnalazioni) sono viale Verona, via Volta e l’area che gravita attorno all’Ospedale Santa Chiara.

Viale Verona e Largo Medaglie d’Oro vengono segnalate per questioni di degrado (presenza di senza fissa dimora e tossicodipendenti) mentre **via Volta** viene citata in particolare per problematiche inerenti alla viabilità (parcheggio lungo la via che ostruisce il passaggio dei veicoli) e il verde pubblico (cani non al guinzaglio nel parco Rita Levi Montalcini).

CIRCOSCRIZIONE SAN GIUSEPPE SANTA CHIARA (raffronto quattro trimestri)





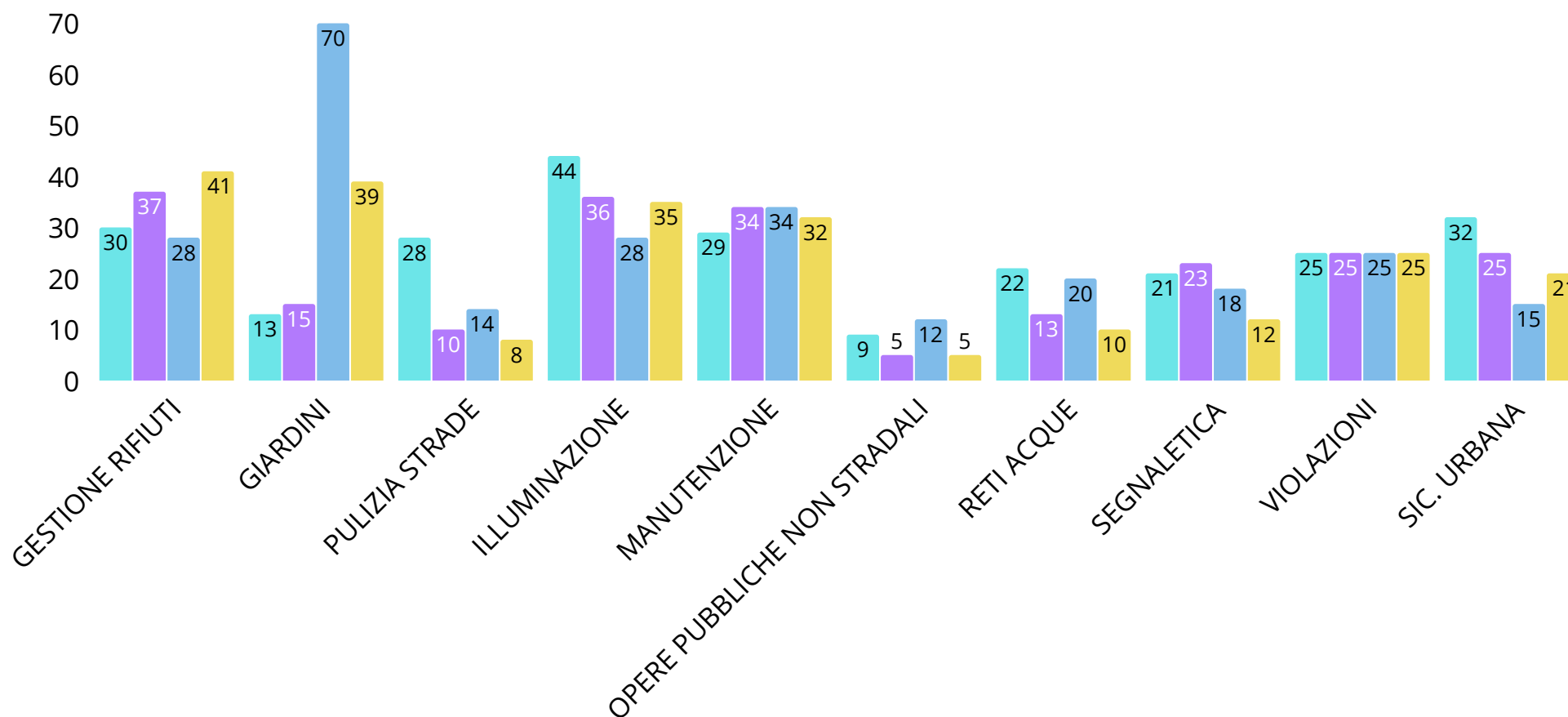
Nella **Circoscrizione San Giuseppe Santa Chiara** le segnalazioni vertono maggiormente su manutenzione strade, verde pubblico e sicurezza pubblica. Come si può notare dal grafico, il picco per le segnalazioni relative al verde e agli sfalci si registra nel trimestre estivo. Le vie della circoscrizione più segnalate (almeno 10 segnalazioni) sono **via Venezia**, segnalata per lo più per guasti all'illuminazione pubblica e rifiuti così come **via Veneto, via Grazioli, Corso 3 Novembre e via dei Giardini**, segnalate per la presenza di rifiuti, chiusini otturati/rumorosi, manto stradale degradato, verde pubblico da potare, segnaletica da sistemare e per reiterate violazioni al codice della strada.

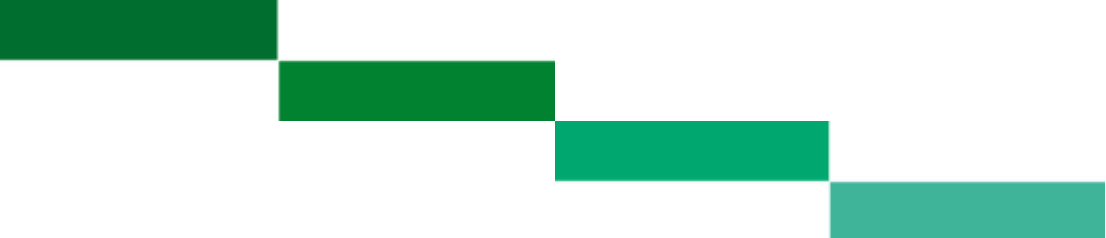


CIRCOSCRIZIONE CENTRO STORICO (raffronto quattro trimestri)

● 1°Trimestre (novembre '24-gennaio '25) ● 2°Trimestre (febbraio-aprile '25) ● 3°Trimestre (maggio-luglio '25)

● 4°Trimestre (agosto-ottobre '25)





Nella **Circoscrizione Centro storico** particolarmente attenzionata dai cittadini è l'**area di San Martino, via Petrarca, via Gazzoletti**.

Altri luoghi spesso segnalati sono quelli della zona di Cristo Re con **Lungadige Leopardi** e il **ponte sul cavalcaferrovia**: solo nell'ultimo trimestre qui si sono concentrate circa 30 segnalazioni, la maggior parte delle quali relative al verde pubblico (aiuole e potatura piante). Oltre alle segnalazioni relative al verde per le aree menzionate emergono richieste di rimozione di rifiuti abbandonati e pulizia. L'argomento "sicurezza pubblica" raccoglie sempre molte segnalazioni nel centro storico relative alla sicurezza urbana e alle violazioni. Di particolare rilevanza quelle relative al degrado urbano, spaccio di sostanze stupefacenti (soprattutto lungo le scalette del cavalcaferrovia), presenza di rottami di bici o auto e graffiti.

