

COMUNE DI TRENTO  
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rapporto sull'attività 1999

## INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. Introduzione
2. Dati riassuntivi dell'attività
3. Informazioni - analisi e distribuzione
4. Reclami e segnalazioni - analisi e distribuzione
5. Posta elettronica
6. Utenza - analisi e tipologie
7. Interazione con gli altri servizi comunali
8. Obiettivi raggiunti
9. Obiettivi per il 2000

## 1. INTRODUZIONE

Il trasferimento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella **nuova sede** di Torre Mirana è certamente il fatto caratterizzante del 1999, il quinto anno di attività dell'ufficio.

L'*urp* è ora collocato in uno dei nuovi spazi di ingresso alla sede municipale ed è stato progettato dall'Amministrazione comunale secondo criteri che ispirano un rinnovato rapporto con il cittadino-utente, attribuendo a questa relazione valore e dignità istituzionale.

L'*urp*, accanto e in collegamento con l'ufficio per l'informazione turistica "Turismo Trentino", è nel luogo più adatto per assicurare alla città e ai suoi visitatori "porte aperte" anche oltre il consueto orario di apertura degli uffici e con soluzioni di arredo funzionali e accoglienti.

L'altro fattore importante per l'ufficio riguarda la possibilità di riorganizzare il lavoro in spazi più idonei e agevoli. La **distribuzione funzionale degli spazi** rispecchia la diversificazione dei tempi e modi della comunicazione con il pubblico:

- lo spazio in ingresso è riservato ai cittadini, è dotato di collegamento telefonico, di tavoli, sedie ed espositori per la consultazione diretta del materiale informativo, la compilazione di moduli, ecc.;
- lo spazio attrezzato per la comunicazione diretta fra operatore e cittadino, dove la tradizionale barriera del vetro o dello sportello è sostituita da un piano d'appoggio che separa e differenzia, senza dividere e ostacolare il flusso della comunicazione;
- lo spazio interno adiacente è riservato agli operatori e consente loro di svolgere con maggiore discrezione e concentrazione le attività di ufficio.

Questa disponibilità ha permesso, dopo lungo tempo, di riordinare e unificare il materiale cartaceo (dai regolamenti, alle guide ecc.), di sistemare i terminali per il collegamento in rete dell'ufficio, di svolgere riunioni e lavori di gruppo, ma anche di avere con i cittadini colloqui delicati e complessi nel rispetto della riservatezza e dell'attenzione necessarie.

Il trasferimento è stato accompagnato e illustrato attraverso il nuovo materiale informativo che, rispetto al precedente, presenta contenuti più approfonditi in quanto l'*urp* non ha più l'esigenza di farsi conoscere, ma di far conoscere e precisare le proprie attività e le proprie competenze.

La migliore sistemazione e organizzazione dell'ufficio corrispondono al percorso fatto in questi anni dall'*urp* per svolgere, in maniera sempre più completa ed efficace, i compiti che **norme e regolamenti** gli attribuiscono.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Il Comune di Trento ha istituito l'Ufficio relazioni con il pubblico con provvedimento della Giunta comunale del 30 dicembre 1993, attuando quanto disposto dal decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993 "Norme in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche" e dallo Statuto comunale agli articoli 6 e 20. L'articolo 12 del decreto legislativo del 3 febbraio 1993 recita infatti "Le amministrazioni pubbliche, ai fini di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241, individuano, nell'ambito della propria struttura e nel contesto della ridefinizione degli uffici di cui all'articolo 31, Uffici relazioni con il pubblico". Le direttive Ciampi e Berlusconi del 1994 ne definiscono le funzioni, mentre l'articolo 20 dello Statuto comunale assicura la libera circolazione delle informazioni, la partecipazione degli interessati al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi. Il diritto di accesso è, inoltre, regolato dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e dalla legge regionale n. 13 del luglio 1993 nonché dal Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso e di informazione sull'attività dell'Amministrazione comunale, adottato dal Comune di Trento con deliberazione del Consiglio comunale n. 91 del 4 maggio 1999. Il Regolamento organico generale del personale, infine, all'articolo 4 indica le funzioni dell'*urp* e le modalità di selezione e formazione del personale addetto.

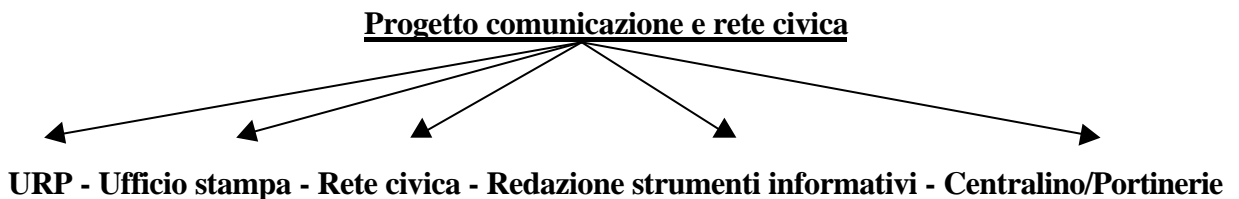
Istituito nell'ottobre 1994 e collocato in un primo momento all'entrata principale di via Belenzani, accanto alla portineria e in sostituzione dei tradizionali servizi di ingresso, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha raccolto dai cittadini stimoli quotidiani per fare della comunicazione un processo in continua crescita all'interno dei servizi comunali.

Questo processo si è sviluppato fino a collocare il necessario e urgente miglioramento degli strumenti dell'informazione in un progetto speciale che integra, collega e coordina le diverse forme della comunicazione istituzionale nel Comune di Trento: dallo Sportello per il Cittadino, alla rete civica, alla semplificazione del linguaggio burocratico, ecc.

È molto stretto il rapporto tra la comunicazione interna tra gli uffici e la comunicazione verso l'esterno: più la prima è funzionale e fluida, più l'informazione al cittadino è efficace e puntuale. L'urp lavora proprio in equilibrio su una rete delicata e mobile di relazioni interne ed esterne e i punti deboli nei collegamenti e negli intrecci facilmente emergono nel rapporto con il cittadino.

Comunicare non è solo un diritto per il cittadino e un dovere per l'Amministrazione, ma è anche un processo e un metodo di lavoro che pratica l'interdisciplinarietà per unire strumenti e risorse umane e professionali diversi.

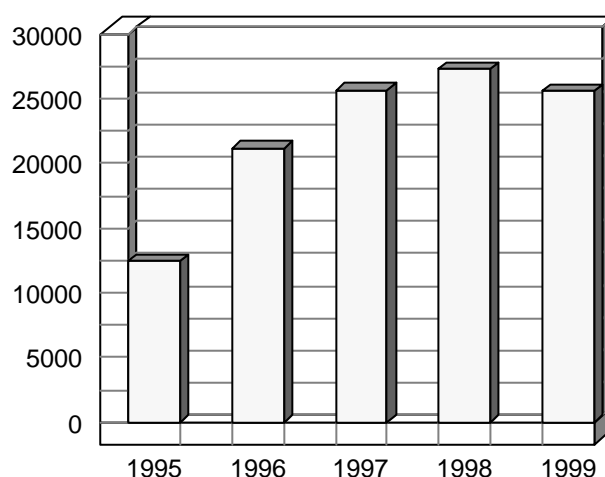
L'evoluzione dell'urp rende concreto e palese il cammino avviato all'interno dell'Amministrazione comunale verso un profondo cambiamento culturale per realizzare il piano di riforma e ammodernamento della pubblica amministrazione avviato con importanti innovazioni e normative dei primi anni '90.



## 2. DATI RIASSUNTIVI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Nel corso del 1999 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha registrato n. **25.584 contatti**, comprensivi di informazioni, segnalazioni e reclami segnando un lieve decremento, ma mantenendo uno standard in linea con la media degli ultimi tre anni, che corrisponde a 26.189 contatti.

Anni	1995	1996	1997	1998	1999
Contatti	12.457	21.207	25.648	27.336	25.584



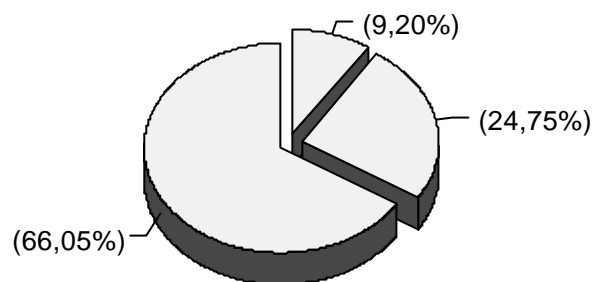
I rapporti con i cittadini e con gli uffici avvengono **di persona allo sportello** per il 66,05 %, **attraverso la linea telefonica interna ed esterna** per il 24,75 % e mediante il **numero verde** per il 9,20 %.

La **media giornaliera** dei contatti è di 96, essendo stati 254 i giorni di apertura con orario 9 - 18 e senza interruzione dell'attività nelle viglie delle festività e nelle giornate che intervallano le stesse.

Le giornate di apertura al **sabato** e alla **vigilia** di Natale e di Capodanno sono state 51 con orario 9 - 12, con una **media** di 23 contatti nelle tre ore di apertura. È interessante notare che la

media dei contatti nell'apertura settimanale prolungata del sabato è aumentata di quattro unità rispetto al 1998.

Numero Verde	2.355	9,20 %
Linea normale	6.332	24,75 %
<i>face to face</i>	16.897	66,05 %
<b>Totale</b>	<b>25.584</b>	<b>100 %</b>



### 3. INFORMAZIONI: ANALISI E DISTRIBUZIONE

Sono complessivamente n. **25.264** le **informazioni** fornite dall'*urp* nel corso del 1999. Il metodo di lavoro dell'*urp* ha individuato tre livelli di complessità nelle informazioni fornite, definiti sia sulla base del contenuto che delle modalità diversificate di risposta.

1. Le informazioni di primo livello sono state **13.861**.

Si tratta di richieste di informazione e di risposte circostanziate che non necessitano di approfondimenti particolari, se non della ricerca in archivio.

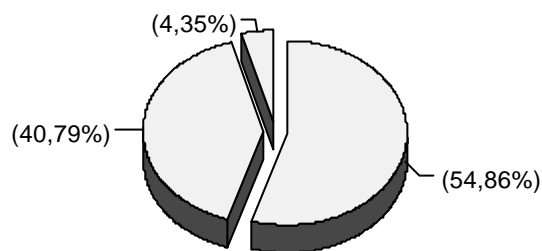
2. Le informazioni di secondo livello sono state **10.304**.

Esse richiedono maggiore articolazione nella risposta, per individuare le procedure più idonee per ottenere risultati efficaci.

3. Le informazioni di terzo livello sono state **1.099**.

Richiedono risposte articolate che coinvolgono più servizi all'interno e all'esterno dell'Amministrazione, oppure richiedono all'operatore dell'urp l'interpretazione della richiesta stessa, espressa talvolta in modo fuorviante o incompleto.

Primo livello	Secondo livello	Terzo livello
13.861	10.304	1.099
54,86 %	40,79 %	4,35 %



Il cittadino *ha sempre ragione... nel volere un interlocutore*: è la regola che l'urp si è dato. L'ufficio si propone di **non escludere alcun interrogativo**, dal più semplice al più complesso. Anche gli argomenti più estranei alle competenze dell'amministrazione consentono di chiarire e circoscrivere le domande dei cittadini, avviando una ricerca attiva e comune fra le risorse che la città offre, partendo dai servizi comunali, toccando gli altri servizi pubblici, per arrivare alle reti di risorse formali e informali della città<sup>2</sup>.

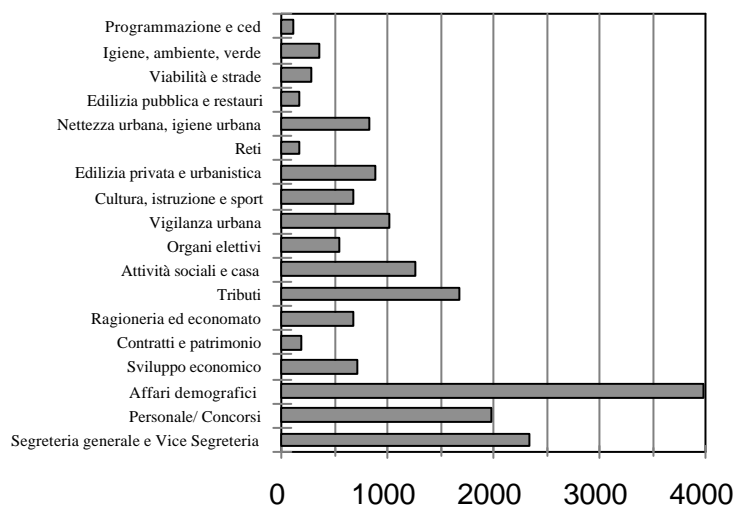
L'urp è anche l'ufficio in grado di comprendere i bisogni e rispondere alle esigenze del richiedente quando i *rumori di fondo* disturbano il contatto con l'Amministrazione, quando cioè nella comunicazione emergono delusione, sfiducia e pregiudizio. Molte richieste del cittadino iniziano così: *Mi dia un appuntamento con il Sindaco perché qui non va avanti niente...*

L'urp è inoltre lo sportello dove l'operatore conclude l'intervento con il cittadino non quando ha trasmesso meccanicamente un pacchetto ben confezionato di informazioni, ma solo dopo aver verificato che la persona abbia recepito e compreso il contenuto della risposta. Il risultato – per l'operatore dell'urp – si raggiunge quando il cittadino esce dall'ufficio con le conoscenze necessarie per proseguire in autonomia la ricerca e il contatto con i referenti specifici.

<sup>2</sup> Un esempio significativo, perché estremo, la richiesta di avere spiegazioni dettagliate e tecniche sui diversi funzionamenti delle vasche a idromassaggio, necessarie per orientarsi in un acquisto. L'indicazione fornita è sulle fonti per saperne di più: l'operatore dell'urp fornisce l'indirizzo di alcune associazioni di tutela dei consumatori, le testate di alcune riviste che svolgono indagini comparate sui prodotti e l'indirizzo delle biblioteche dove trovarle. Ad una domanda estranea alle competenze dell'Amministrazione, una risposta che fa conoscere al cittadino qualche cosa in più sulla sua città.

La distribuzione delle informazioni riguardanti l'Amministrazione comunale, rispetto al loro contenuto e al livello, è riportata nella tabella successiva. La prima colonna riporta i servizi comunali, talvolta accorpati per analogia di argomento, le successive riportano i livelli di informazione, il totale e la distribuzione in percentuale.

SERVIZI	I livello	II livello	III livello	TOTALE	%
Segreteria generale e Vice Segreteria	1820	478	37	2.335	13,2
Personale/ Concorsi	1356	607	6	1.969	11,2
Affari demografici	2056	1734	85	3.875	22
Sviluppo economico	346	338	19	703	3,9
Contratti e patrimonio	63	107	12	182	1,1
Ragioneria ed economato	357	297	15	669	3,8
Tributi	1095	542	39	1.676	9,5
Attività sociali e casa	503	602	156	1.261	7,3
Organi elettivi	436	101	7	544	3,2
Vigilanza urbana	415	557	34	1.006	5,7
Cultura, istruzione e sport	383	245	39	667	3,7
Edilizia privata e urbanistica	493	338	78	879	4,9
Reti	34	114	18	166	0,9
Nettezza urbana, igiene urbana	376	433	23	832	4,7
Edilizia pubblica e restauri	114	47	9	170	0,9
Viabilità e strade	153	117	9	279	1,5
Igiene, ambiente, verde	142	176	30	348	1,9
Programmazione e CED	90	22	2	114	0,6
<b>Totale</b>				<b>17.675</b>	<b>100</b>



La frequenza delle informazioni per argomento aumenta in concomitanza con **problematiche di attualità** che hanno una forte ricaduta sul pubblico. In particolare quest'anno l'interesse maggiore è stato per gli assegni di natalità e per il terzo figlio, i nuovi contratti di locazione e le relative agevolazioni fiscali. In questi casi l'*urp* si trova a dover dare risposte ancor prima che gli uffici competenti organizzino procedure e interventi, spesso è proprio l'*urp* a promuovere incontri e azioni in sinergia con altri uffici comunali, ma anche con altre amministrazioni.

L'*urp* ha fornito informazioni sugli argomenti elencati di seguito, che si analizzano servizio per servizio allo scopo di leggere nell'andamento delle richieste i bisogni di informazione dei cittadini:

#### **1. Segreteria generale**

- delibere e regolamenti, rilascio di copie come previsto dal regolamento comunale sul diritto di accesso agli atti
- informazioni sulle riunioni di Giunta, Consiglio e delle Commissioni comunali: ordini del giorno, orari, verbali e provvedimenti adottati
- collaborazione in occasione di elezioni, informazioni sulle procedure e sui risultati
- informazioni in merito a regolamenti, ordinanze e altri provvedimenti, rilascio di copie
- consultazione e distribuzione di copie di atti in esposizione all'albo pretorio

#### **2. Personale e concorsi**

- modalità di assunzione in Comune, informazioni su concorsi, selezioni per assunzioni a tempo determinato, iscrizioni alle liste dell'ufficio di collocamento, graduatorie per profili particolari quali spalatori, distributori certificati elettorali
- distribuzione bandi
- indicazioni per la preparazione ai concorsi

#### **3. Affari demografici e decentramento**

- informazioni sulle nuove disposizioni riguardanti l'autocertificazione, contenute nelle leggi Bassanini e in materia di legge sul bollo
- informazioni su rilascio di certificati di anagrafe e stato civile, cambi di residenza, carte di identità per adulti e minorenni, dichiarazioni sostitutive di atto notorio
- indicazioni sul rilascio del libretto di lavoro
- indicazioni in merito alla richiesta di pubblicazioni di matrimonio e denunce di nascita
- informazioni circa l'iscrizione negli albi degli scrutatori, dei presidenti di seggio, con distribuzione della modulistica, e le modalità di inserimento nell'albo dei giudici popolari
- supporto informativo in occasione delle elezioni
- informazione sui servizi funerari
- informazione sulle procedure per la cremazione
- informazioni relative alle funzioni e attività delle Circoscrizioni, sulla composizione dei Consigli circoscrizionali, sui servizi disponibili nelle circoscrizioni

#### **4. Sviluppo economico**

- informazioni su licenze di commercio, pubblici esercizi e ambulanti
  - informazioni su autorizzazioni sanitarie
  - informazioni su mercati particolari, quali il Mercato dei Gaudenti, il mercato dell'artigianato, le fiere ricorrenti
  - informazioni sui progetti di lavoro per persone svantaggiate o relative al progetto Dae-dalus
  - informazioni relative alle borse di studio messe a disposizione dal servizio
  - supporto informativo in occasione di manifestazioni turistiche
  - recapiti ed indirizzi di artigiani inseriti negli albi professionali, ad esempio gli spazzacamini
- 5. Contratti, patrimonio, legale**
- informazione su gare indette dall'amministrazione comunale e distribuzione dei relativi bandi
  - informazioni su modalità di presentazione di richieste di indennizzo per incidenti, infortuni ecc.
  - indicazioni relative alle verifiche delle proprietà comunali, in particolare per quanto riguarda la gestione delle case comunali e delle strade
  - indicazioni relative alla suddivisione e verifica delle zone soggette ad equo canone
  - indicazioni in merito ai pareri in ordine al pubblico interesse
  - informazioni relative alle autorizzazioni permanenti per l'occupazione di suolo pubblico
- 6. Ragioneria, economato, oggetti smarriti**
- procedure relative al ritiro degli oggetti ritrovati
  - informazioni in merito alle aste di beni mobili e distribuzione modulistica
  - procedure riguardanti il servizio di tesoreria
- 7. Tributi**
- scadenze, tariffe e modalità relative al pagamento dei tributi locali (ICI, COSAP, TARSU, imposta di soggiorno)
  - riduzioni tassa rifiuti solidi urbani
  - rinvio agli altri enti, se necessario, (Ufficio Metrico, SIT, ICA)
  - distribuzione modulistica
- 8. Attività sociali e casa**
- indirizzi e recapiti delle assistenti sociali del territorio
  - prestazioni erogate dal servizio (sussidi e indennità, esenzione ticket, interventi per re-fropatici, cure dentistiche, servizi di assistenza domiciliare, attività e servizi erogati dai centri diurni, soggiorni estivi per gli anziani, modalità di inserimento in casa di riposo, agevolazioni per trasporti, assistenza serale, assegni di natalità e per il terzo figlio, progetto di affido, rinvio ad associazioni e organizzazioni di volontariato che si occupano di stranieri, persone in difficoltà)
  - informazioni relative ai contributi per la casa (interventi per anziani, giovani coppie, eliminazione di barriere architettoniche) e ai requisiti per l'assegnazione di case di edilizia abitativa pubblica – distribuzione dei moduli per le domande
  - interventi sostitutivi di emergenza negli orari di chiusura dell'ufficio
- 9. Organi elettivi**

- informazioni relative alle competenze di sindaco e assessori, delle Commissioni e Consulte comunali
- 10. Vigili urbani**
- informazioni e distribuzione moduli per la richiesta di permessi di accesso al centro storico per commercianti, residenti ecc.
  - indicazioni circa le modalità per ottenere il contrassegno per autovetture utilizzate da persone invalide e rinvio all'Unità operativa di Medicina Legale
  - informazioni relative all'esposizione di striscioni e cartelli pubblicitari per manifestazioni
  - informazioni per occupazioni suolo pubblico
  - informazioni su procedure e modalità di partecipazione a fiere tradizionali
  - informazioni circa le ordinanze relative alla zona a traffico limitato
  - indirizzi e recapiti dei vigili di quartiere
- 11. Cultura, istruzione, sport**
- indicazioni relative a contributi per attività culturali e sportive
  - indicazioni in merito a borse di studio messe a disposizione dal Comune
  - informazioni e modalità di organizzazione di manifestazioni culturali
  - modalità di costituzione delle associazioni, obblighi organizzativi e fiscali
  - informazioni su orari, prezzi, modalità di utilizzo degli impianti sportivi comunali
  - rinvio all'ASIS per questioni che rientrano nella competenza di questa azienda
  - indicazioni relative alla disponibilità di spazi per attività culturali nella città di Trento
  - modalità di accesso agli asili nido comunali e distribuzione opuscoli informativi
  - informazioni su manifestazioni e iniziative in svolgimento in città
  - indicazioni relative all'attività dello Spazio Aperto Giovani
- 12. Edilizia privata, urbanistica e toponomastica**
- informazioni e chiarimenti sulle competenze in merito alle agevolazioni previste per le ristrutturazioni
  - indicazioni relative alle agevolazioni iva
  - informazioni sulla normativa e indicazioni relative alla manutenzione degli impianti termici
  - rinvio al servizio per l'acquisizione di concessioni e autorizzazioni
  - indicazioni relative alle norme per la posa di antenne paraboliche
  - certificati di destinazione urbanistica
  - esposizione tabelle pubblicitarie
  - modificazione della destinazione urbanistica
  - rinvio al servizio per la consultazione di piani urbanistici
  - indicazioni circa la toponomastica
- 13. Reti**
- informazioni e distribuzione modulistica per la richiesta di apertura e regolarizzazione dei passi carrai, per la richiesta di ordinanza in merito al traffico, per l'occupazione suolo, per la posa di segnaletica
  - informazione circa orari, percorsi e agevolazioni riguardo al trasporto pubblico
  - informazioni circa le ordinanze emesse per lavori che hanno effetto sul traffico

**14. Nettezza urbana**

- indicazioni relative alla raccolta dei rifiuti: modalità, calendario della raccolta e posizione delle campane, materiali che possono essere portati a discarica
- rinvio alla SIT per richieste di raccolta materiali ingombranti
- indicazioni di ditte private che raccolgono rifiuti speciali
- distribuzioni opuscoli e indicazioni circa la raccolta differenziata, il compostaggio
- informazioni circa le iniziative di promozione e le campagne di sensibilizzazione

**15. Edilizia pubblica e restauri**

- indicazioni circa i lavori pubblici programmati
- interventi di restauro di edifici e fontane
- informazioni e raccolta delle domande di intervento del Comune per eliminare i graffiti e le scritte vandaliche sui muri

**16. Viabilità e manutenzione strade**

- indicazioni relative ai progetti, ai lavori in corso
- inoltri di segnalazioni

**17. Ambiente, igiene e verde**

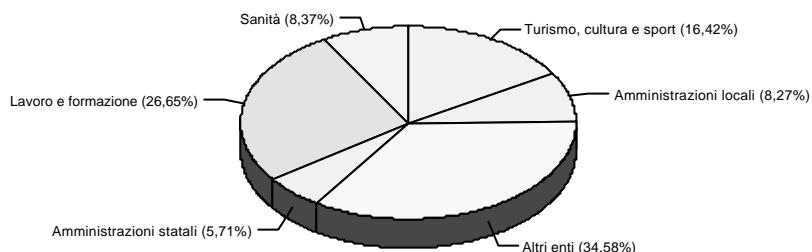
- rilascio certificati di abitabilità, dichiarazioni di inagibilità
- esposizione targhe pubblicitarie relative all'esercizio di professioni medico-sanitarie
- apertura ambulatori, studi medici e cliniche
- informazioni relative alle iniziative e ai progetti relativi alla tutela dell'ambiente
- informazioni sulla normativa di tutela degli animali (canile, ordinanze circa il comportamento corretto dei proprietari di animali domestici, problemi legati alla presenza di piccioni)
- ubicazione parchi e alberature
- notizie relative ad inquinamenti di varia natura

**18. Programmazione e CED**

- indicazioni e distribuzione delle pubblicazioni relative a dati statistici e documenti programmatici
- notizie sull'utilizzo della rete civica e degli altri strumenti informatici

Le informazioni riguardanti servizi pubblici diversi da quelli comunali, associazioni, enti e realtà private o argomenti di carattere generale, ammontano a **7.589**, pari al 30 %. Nel 1998 questi contatti furono 5.821, pari al 21.46% sul totale. Il dato conferma il consolidamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune quale punto di riferimento per qualsiasi tipo di richiesta, anche non strettamente di pertinenza dell'amministrazione comunale.

ARGOMENTI	I livello	II livello	III livello	TOTALE	%
Turismo, cultura e sport	826	445	57	1.328	16,42
Amministrazioni locali	310	277	82	669	8,27
Altri enti	1395	741	161	2.297	34,58
Amministrazioni statali	200	206	56	462	5,71
Lavoro e formazione	770	1307	79	2.156	26,65
Sanità	158	473	46	677	8,37
TOTALE				7.589	100



L'urp si è posto tra gli obiettivi quello di attivare con le altre realtà locali una **rete di relazioni**, finalizzata allo scambio di informazioni e materiali di lavoro, ma anche di esperienze e proposte di lavoro. Grazie a questi contatti l'urp del Comune di Trento ha potuto rispondere a richieste di informazioni sui seguenti argomenti:

### 1. Turismo, cultura e sport

- informazioni relative alle manifestazioni culturali e sportive
- indicazioni circa l'organizzazione turistica e rinvio agli uffici competenti

### 2. Amministrazioni locali

- Provincia autonoma di Trento: ubicazione, orari, competenze dei dipartimenti e servizi provinciali, dell'Agenzia del Lavoro (servizi di consulenza e informazione; attività di formazione, progetti speciali, incentivi per giovani imprenditori, sostegni per imprenditoria femminile), dell'Agenzia Provinciale per l'Ambiente (competenze e attività), dell'Agenzia per la previdenza e assistenza (informazioni sul pacchetto famiglia, gli assegni di accompagnamento, i sussidi di invalidità), della Polizia Amministrativa (autorizzazioni per vendite a domicilio, per spettacoli e intrattenimenti con relative autorizzazioni e certificati di agibilità, apertura di agenzie ecc.), della Motorizzazione civile (revisioni, pratiche per patenti: rilascio, variazioni, conversioni, duplicati).

- Comprensorio: domanda per assegnazione case ITEA, assegnazione di contributi di edilizia agevolata, sostegno e assegni di studio, trasporto alunni, organizzazione di ludoteche, colonie estive, servizi sociali comprensoriali
- Regione: competenze, ubicazioni e orari, indicazioni circa i servizi degli uffici catasto e tavolare, informazioni circa gli esami di bilinguismo

### 3. Altri enti

- rientrano in questa voce tutte le associazioni, enti, realtà economiche operanti nel Trentino, con l'indicazione delle loro competenze
- organismi e istituzioni di tutela dei cittadini, patronati, associazioni consumatori, associazioni di categoria, giudici di pace e difensore civico

### 4. Amministrazioni statali

- Informazioni riguardanti gli uffici statali e le loro competenze:
  - Commissariato del Governo: pratiche relative a patenti, competenze in materia di ricorsi contro contravvenzioni rilevate dalle forze di polizia, competenze riguardanti le pensioni e sussidi per invalidità, reclami rivolti ad amministrazioni statali, pratiche per l'acquisizione della cittadinanza
  - Direzione delle entrate: imposte statali e scadenario fiscale, informazioni relative alle dichiarazioni dei redditi, informazioni relative alle agevolazioni IVA e detrazioni fiscali per le ristrutturazioni, informazioni relative alla costituzione di Onlus e relativi adempimenti, informazioni circa gli studi di settore, rilascio codice fiscale, informazioni su lotterie, lotto, gare di beneficenza, concorsi a premio, competenze riguardanti l'ufficio del registro e IVA., indicazioni e invio ai CAF
  - Questura: rilascio permessi di soggiorno e pratiche di ricongiungimento, rilascio passaporto, porto d'armi, rilascio autorizzazioni e vidimazioni registro per acquisto munizioni, denunce di smarrimento e furto, adempimenti in relazione alla cessione fabbricati
  - Carabinieri competenze e segnalazioni dei NAS, denunce di smarrimento e furto
  - Uffici giudiziari: certificazioni rilasciate dal tribunale
  - Ufficio metrico

### 5. Lavoro e formazione

- informazioni sulle procedure di assunzione adottate dagli enti pubblici in provincia di Trento
- informazioni sulle competenze e le funzioni delle strutture provinciali competenti: Centro per l'impiego (cartellini rosa, iscrizione nelle liste della disoccupazione, della mobilità, per graduatorie speciali), Agenzia del Lavoro
- indicazioni circa progetti speciali
- indicazioni circa agenzie di lavoro interinale aperte in provincia
- raccolta e riordino dei concorsi per una pratica e funzionale consultazione
- indicazioni bibliografiche per la preparazione ai concorsi
- informazioni su corsi di formazione

### 6. Sanità

- recapiti e orari dei medici di base e dei pediatri (particolarmente quelli che ricevono presso gli ambulatori di proprietà comunale e i centri civici)
- indirizzi e orari degli ambulatori infermieristici e per gli interventi infermieristici a domicilio
- vaccinazioni antinfluenzali, vaccinazioni obbligatorie per bambini e adulti e per l'emigrazione/viaggio in paesi stranieri
- consultazione archivi delle vaccinazioni obbligatorie
- indirizzi e orari dei consultori e dei laboratori
- informazioni circa le certificazioni di igiene pubblica (libretti sanitari, patenti, idoneità, abilitazione per lavori speciali, porto d'armi, patenti speciali, accertamenti di invalidità, esoneri, vidimazione registri, registrazioni diplomi per professioni sanitarie, rimborsi ecc.)
- pareri in materia di edilizia e ambiente (abitabilità e agibilità)
- certificati di assistenza al parto e necroscopici
- controllo della qualità di acqua, aria e suolo
- disinfezioni, disinfestazioni, derattizzazioni
- anagrafe canina, segnalazione di maltrattamenti e abbandono degli animali
- invio al Centro Informazioni e Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e agli sportelli informativi per quanto riguarda le strutture di cura e riabilitazione e le segnalazioni di disservizio

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella prospettiva di dover spesso rispondere a quesiti non attinenti alle competenze del Comune, ha creato un archivio, in parte ancora su materiale cartaceo, costituita da documenti e guide ufficiali di Enti e realtà locali, carte dei servizi, rassegna stampa, materiali di lavoro realizzati da altri enti, appunti di piccole consulenze su argomenti specifici.

#### 4. RECLAMI E SEGNALAZIONI: ANALISI E DISTRIBUZIONE

L'*urp* ha registrato e trasmesso agli uffici competenti nel corso del 1999 n. **320** tra **segnalazioni e reclami**, oltre ad un centinaio di messaggi e-mail riconducibili alla stessa tipologia. Nell'anno precedente furono n. 213.

L'ascolto della segnalazione e del reclamo non è l'organizzazione amministrativa del malcontento, non è l'ultima frontiera delle espressioni di sfiducia verso l'Amministrazione, ma un **servizio per orientare il cittadino** a superare positivamente una situazione di ingiustizia o impotenza e, insieme, dovrebbe essere un'attività capace di trasmettere all'amministrazione esigenze, carenze, aspettative, i punti deboli del rapporto fra cittadino e amministrazione. Numerose ricerche sulla qualità dei servizi hanno dimostrato che per l'immagine dell'azienda si registra un ritorno positivo se il cittadino ha la possibilità di essere ascoltato nella sua segnalazione di disservizio e di avere una risposta, mentre un'insoddisfazione repressa, ma riportata ad altri cittadini si amplifica e influisce in modo ancor più negativo la percezione che gli utenti hanno della "cosa pubblica".

Nel colloquio che l'*urp* sostiene con il cittadino che vuole inoltrare un reclamo o una segnalazione l'obiettivo perseguito dall'operatore è quello, anzitutto, di stemperare i toni, spesso concitati e rivelatori di incertezza per quanto attiene alle competenze del comune e per quanto riguarda gli interlocutori competenti a dare delle risposte, offrendo ai cittadini i riferimenti precisi all'interno dell'Amministrazione comunale per presentare personalmente suggerimenti e segnalazioni, oppure indicando le istituzioni presso le quali sostenere i propri diritti di cittadino, di consumatore o di lavoratore.

Laddove le soluzioni prospettate sopra non sono praticabili l'*urp* provvede alla trasmissione scritta della segnalazione ai servizi, secondo la procedura indicata dalla Giunta comunale che prevede la firma del Dirigente del progetto comunicazione e rete civica e del Segretario generale.

La comunicazione telefonica al servizio da parte dell'operatore è diretta quando la segnalazione riguarda sia situazioni urgenti e di emergenza, sia casi di semplice e immediata soluzione. L'*urp* registra solo le segnalazioni inoltrate per iscritto o per telefono.

Analizzando le segnalazioni registrate per il 1999 è emerso questo quadro degli argomenti più ricorrenti.

##### • Illuminazione pubblica

<input type="checkbox"/> Guasti	66
<input type="checkbox"/> impianti insufficienti e inadeguati alle esigenze	10
Totale	<b>76</b>

##### • Manutenzione delle strade

<input type="checkbox"/> ristagni di acqua, presenza di neve e ghiaccio	19
<input type="checkbox"/> buche e dissesti sul piano stradale, pericolosi per biciclette e pedoni, botole divelte e sporgenti	23
<input type="checkbox"/> spazi per pedoni ostruiti e interrotti a causa di vegetazione, automobili, biciclette; piste ciclabili percorse da veicoli e pedoni, o con fondo stra-	

dale pericoloso	17
<b>Totale</b>	<b>59</b>
• <b>Traffico e trasporti</b>	
<hr/>	
□ autoveicoli in sosta vietata che ostacolano viabilità e visibilità	5
□ suggerimenti per modificare e migliorare segnaletica, tempi e posizione dei semafori, percorsi e zone a parcheggio	32
□ disservizi, suggerimenti per migliorare orari, percorsi e tabelle	30
<b>Totale</b>	<b>67</b>
• <b>Temi relativi alla tutela dell'ambiente e all'inquinamento</b>	
<hr/>	
□ aree verdi e parchi: manutenzione, suggerimenti per migliorare arredi, giochi e vegetazione	16
□ pericolosità alberi ad alto fusto	10
□ fumi, esalazioni, presenza di parassiti	5
□ rumori da fonti esterne e per manifestazioni pubbliche prolungate in orario notturno	7
□ piccioni, animali randagi o incustoditi	5
□ segnalazioni di probabili abusi edilizi e mancanza di autorizzazioni edilizie	11
<b>Totale</b>	<b>54</b>
• <b>Rifiuti urbani</b>	
<hr/>	
□ contenitori inadeguati o carenti, insufficiente pulizia delle strade	13
□ discariche abusive	13
□ comportamenti scorretti da parte dei cittadini nella raccolta differenziata	7
<b>Totale</b>	<b>33</b>
• <b>Lavori pubblici</b>	
<hr/>	
□ manutenzione immobili di proprietà comunale, monumenti e fontane	7
□ lavori stradali lenti e non coordinati	4
<b>Totale</b>	<b>11</b>
• <b>Sport, cultura e tempo libero</b>	
<hr/>	
□ esigenza di coordinare manifestazioni pubbliche e limitare gli spettacoli all'aperto in orario notturno	7
□ illuminazione pubblica natalizia: disagi per l'installazione e pareri sulle scelte estetiche	7
□ segnalazioni disservizi relativi agli impianti sportivi	16
<b>Totale</b>	<b>30</b>

- **Difficoltà dei rapporti tra cittadino e Amministrazione comunale**

---

□ risposte sgarbate, non corrette e incomplete, comunicazioni incomprensibili o incomplete di indirizzo e referente, telefoni che suonano a vuoto, uffici senza persone	25
□ scarsa informazione ai residenti e commercianti sui provvedimenti di viabilità e lavori in corso	2
Totale	<b>27</b>

- **Vandalismo e sicurezza urbana**

---

□ scritte sui muri, accattonaggio, episodi di teppismo, raggiri a persone anziane, rumori e schiamazzi notturni, autovetture abbandonate	<b>28</b>
--	-----------

- **Polizia Municipale**

---

□ procedure di notifica delle contravvenzioni e sanzioni giudicate ingiuste	8
□ rimozione di autoveicoli in divieto di sosta: segnaletica insufficiente e disagi eccessivi per il recupero delle autovetture	16
□ scarsa presenza per la regolazione del traffico e delle soste	9
Totale	<b>33</b>

- **Tributi**

---

□ disagi derivati dalla mancanza di collegamento con i servizi demografici per la registrazione dei cambi di residenza	<b>2</b>
--	----------

L'**illuminazione pubblica**, il **traffico**, il sistema della **viabilità** e dei **trasporti pubblici** emergono come i problemi che più procurano disagio.

Ma, al di là dei numeri, e riferendosi più ai contenuti, certamente la **sensibilità verso l'ambiente** e il verde pubblico è diffusa e sempre più radicata. I cittadini sono attenti alla qualità dell'aria, ma anche alla salute e alla qualità delle piante, alla manutenzione dei sentieri intorno alla città, e soprattutto segnalano al Comune con sempre maggiore frequenza comportamenti scorretti che procurano danni e fastidi.

Per sensibilizzare l'Amministrazione comunale su argomenti e problematiche di particolare rilevanza per i cittadini, ripetutamente presentate nelle segnalazioni e che spesso anticipano la notizia sulla stampa, l'*urp* ha adottato lo strumento del pro-memoria scritto al dirigente del Progetto comunicazione e rete civica, il quale investe la Giunta o l'Assessore competente per gli approfondimenti del caso. Nel corso dell'anno sono stati trasmessi 4 pro-memoria riguardanti

- l'insufficiente illuminazione pubblica in rapporto alla sicurezza urbana, soprattutto nei parchi pubblici e in zone ritenute a rischio;
- la rimozione delle autovetture in sosta vietata in centro storico e le difficoltà di recupero dell'autovettura, soprattutto per i turisti stranieri con difficoltà linguistiche;
- il coordinamento del calendario delle manifestazioni culturali, sportive e fieristiche;

- i passi carrai e la regolarizzazione degli stessi con l'applicazione delle nuove segnaletiche previste dal codice della strada.

Quello descritto nelle pagine precedenti è il metodo individuato dall'*urp* per inoltrare segnalazioni e reclami e maturato sulla base dell'esperienza quotidiana, ma è attualmente oggetto di riflessione la sua reale efficacia per meglio utilizzare **suggerimenti**, **proposte**, pareri ed "umori" che le segnalazioni prospettano.

Escludendo i cittadini che scelgono canali di comunicazione ritenuti più efficaci (la lettera al giornale, il contatto con il consigliere comunale) rimangono altri percorsi sfruttati e non coordinati secondo un sistema di raccolta delle segnalazioni che dia un quadro completo e quindi la qualità del rapporto tra amministrazione e cittadino: principalmente i Vigili Urbani, le circoscrizioni, il centralino telefonico, le lettere ai giornali e, dalla fine dello scorso anno, la casella di posta elettronica (fino ad oggi unica per l'amministrazione, ma in futuro ogni servizio sarà dotato della propria casella).

In molte amministrazioni pubbliche - così come da tempo avviene nelle grandi aziende private - si è cercato di unificare e perfezionare i **canali di comunicazione** fra cittadino e amministrazione per la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami.

Le soluzioni adottate sono diverse, ma l'obiettivo rimane quello di raccogliere e di poter disporre di tutte le segnalazioni e reclami rivolte all'amministrazione per poter retroagire le manifestazioni di insoddisfazione dei cittadini sulle modalità nelle quali i servizi sono resi.

L'esigenza che l'*urp* ha evidenziato è comunque quella di **uniformare e formalizzare** luoghi, strumenti, operatori, procedure, ma soprattutto linguaggi e stili, spesso molto soggettivi, per avviare con i cittadini un colloquio improntato a criteri di essenzialità e chiarezza.

## 5. POSTA ELETTRONICA

Dal mese di marzo esiste la possibilità di inviare al Comune di Trento messaggi e-mail, il cui recapito è attualmente presso il Progetto comunicazione e rete civica.

L'*urp* ha riscontrato ed evaso nel 1999 circa **100 messaggi**: richieste di informazioni e segnalazioni.

Analogamente a quanto avviene nel caso di contatti telefonici o di persona allo sportello l'*urp* ha ritenuto opportuno definire regole e criteri ai quali informarsi nella confezione delle risposte, per evitare di trasformare uno strumento che fa dell'immediatezza e dell'essenzialità la propria ragione in una cassa di risonanza per problemi che spesso non interessano la collettività, ma il singolo, e che vanno risolti nelle sedi più appropriate.

L'*urp*, quindi, rispondendo alle richieste ha tentato di uniformare linguaggio e stile, di dare risposte esaustive, laddove possibile, indicando in alternativa i riferimenti precisi per gli approfondimenti necessari e inviando ai servizi le e-mail che presentano contenuti propositivi e suggerimenti.

Nel momento in cui, come sembra, i servizi disporranno delle singole e-mail e potranno rispondere direttamente, sarà importante ribadire criteri e regole, in quanto la comunicazione che si instaura tra chi invia la e-mail e chi risponde non consente di interagire con l'interlocutore, precisando nel corso del colloquio i contenuti delle richieste per riportarli a quelle che sono le competenze del Comune, o stemperando i toni di reclami e segnalazioni, e il rischio sarebbe quello di avviare soprattutto con gli entusiasti di questo strumento uno scambio di corrispondenza interminabile e confidenziale, oppure di incoraggiare lo sfogo fine a se stesso, obiettivi estranei alla comunicazione istituzionale.

Affrontare il tema delle nuove tecnologie nel campo delle relazioni tra istituzioni e cittadini è un compito arduo, ma importante al fine di integrare i nuovi strumenti che la tecnologia offre in un programma di comunicazione complessivo.

La "rete civica" intesa come strumento al servizio della comunicazione dovrebbe rappresentare il punto di incontro tra bisogno di nuovi modi di comunicare e strumento idoneo a soddisfare questa esigenza. Il ruolo dell'*urp* nella costruzione della "rete civica" è legittimato da una lato da un modo di pensare, una cultura non strettamente tecnologici, ma piuttosto filosofici, e dall'altro da un dialogo avviato con la cittadinanza in diversi anni di attività, caratteristiche adatte a gestire un servizio basato sulla partecipazione, sul pluralismo dei contributi, sulla condivisione delle risorse.

Compito fondamentale dell'*urp* è anche quello di sperimentare nuovi modi di parlare con i cittadini, senza escludere quelli tradizionali, capire cosa si può ricavare da questi strumenti e aprire agli utenti nuove possibilità di interazione.

## 6. UTENZA: ANALISI E TIPOLOGIE

Le priorità nei compiti dell'ufficio non hanno consentito – in questi anni – di lavorare alla redazione di un'analisi sull'utenza, analizzandone provenienza, età, bisogni, grado di soddisfazione, ecc. L'ufficio ha ritenuto utile soffermarsi, in primo luogo, sull'analisi del contenuto e delle motivazioni che spingono le persone a rivolgersi all'*urp* e che accomunano tipologie diverse di cittadini, magari differenti per età, cultura o collocazione sociale.

Sono stati individuati quattro ordini di ragioni e motivazioni che conducono i cittadini all'*urp*:

- La resistenza a prendere contatto con gli uffici pubblici, dovuta sia a difficoltà oggettive come la parcellizzazione delle attività burocratiche e la dislocazione degli uffici, sia alla sfiducia e alla demotivazione pregiudiziale verso l'ente pubblico, cultura ancora molto diffusa nei cittadini. Il modello ideale dell'ufficio per il cittadino è sicuramente lo “sportello unico” di stile bancario, dove si può risolvere tutto con un unico interlocutore, oppure per certi altri lo sportello telefonico. L'*urp* risponde a queste aspettative di avere indicazioni sulle procedure, orientamento nei percorsi e conoscenze per abbreviare e rendere più efficace il rapporto con gli uffici.
- La scarsa conoscenza dell'organizzazione civile e amministrativa della nostra società, anche fra coloro che dispongono di una cultura medio-alta, è l'altro fattore che induce i cittadini a servirsi dell'*urp*. Lo si nota soprattutto nelle nuove generazioni sprovviste delle conoscenze più elementari per accedere alle risorse e opportunità legate ai bisogni vitali quotidiani. All'*urp* non è infrequente dover chiarire la differenza tra SIT e ENEL, o fra Comune e Provincia, per non parlare della Regione, oppure dell'Azienda Sanitaria.
- La crisi dei canali consueti e tradizionali di partecipazione e comunicazione fra cittadino e istituzioni (conoscenza diretta degli amministratori, frequentazione delle organizzazioni politiche e partitiche, forme di partecipazione diretta ecc.) portano all'*urp* cittadini desiderosi di esprimere esigenze, offrire suggerimenti, ecc..
- L'esigenza di dimensionare al proprio bisogno e approfondire informazioni recepite dai mass media o dagli uffici, comprese in modo superficiale o distratto.

Sarà importante, in un prossimo futuro, avviare un primo formale monitoraggio dell'utenza dell'*urp*, mirato a verificare il gradimento per le funzioni del nuovo ufficio. Questa operazione è riconducibile al principio di orientamento all'utente e alla nuova cultura della qualità dei servizi. L'obiettivo dell'indagine dovrebbe essere quello di identificare gli utenti dell'*urp* (età, professione, titolo di studio, zona di residenza, ecc.) e le loro richieste (informazioni sui servizi, richieste di aiuto nel disbrigo delle pratiche, orientamento agli uffici, reclami/segnalazioni), misurare il loro giudizio e la loro soddisfazione rispetto alla qualità del servizio offerto, alla capacità di ascolto e all'efficacia

dell'azione dell'*urp* stesso o, eventualmente, dell'ufficio competente, per poter seguire l'evoluzione dell'utenza e riorganizzare l'*urp* in funzione delle sue esigenze.

## 7. INTERAZIONE CON GLI ALTRI SERVIZI COMUNALI

Il numero dei contatti è sicuramente aumentato e conferma che la rete dei rapporti con gli uffici si è estesa e consolidata.

La frequenza dei contatti con i vari servizi è indice di una crescita progressiva che ha attraversato diverse fasi e che ha consentito di sviluppare con taluni uffici interazioni e azioni coordinate per risolvere questioni di particolare attualità o problemi emergenti: in particolare, questo è avvenuto con i Vigili di Quartiere, il Servizio Tributi, il Servizio Attività Sociali, il Servizio Personale.

I colleghi si rivolgono all'*urp* per informazioni da trasmettere a cittadini presenti nel loro ufficio, oppure per informazioni necessarie nello svolgimento della loro attività.

È necessario, invece, migliorare ancora il primo contatto del cittadino con le portinerie e il centralino. Questi servizi sono spesso il primo contatto dell'utente con l'amministrazione ed essi, pur non disponendo di conoscenze approfondite e non avendo né il tempo né la funzione di dedicarsi alla ricerca attiva di informazioni, si intrattengono e forniscono ai cittadini informazioni spesso incomplete e poco approfondite, se non addirittura fuorvianti, dando origine a numerosi scontenti. Esistono ancora molte resistenze a collaborare con l'*urp*.

## 8. OBIETTIVI RAGGIUNTI

Nel corso del 1999 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha concretizzato alcuni degli obiettivi giudicati essenziali per il miglioramento del servizio:

- È stato attuato il trasferimento dell'ufficio nella nuova sede di via Mancini 2, trasferimento che ha consentito di perfezionare l'organizzazione e l'unificazione degli archivi e dei dati raccolti nel corso degli anni di attività
- È stata realizzato il nuovo materiale divulgativo, con il nuovo logo e la denominazione concordata di "sportello del cittadino"
- È stata completata l'informatizzazione dell'ufficio con la realizzazione del collegamento con la rete comunale e con Internet
- È proseguita l'attività di formazione degli operatori, finalizzata alla individuazione di metodologie di lavoro comuni e al rafforzamento del gruppo

## 9. OBIETTIVI PER IL 2000

Il bilancio dell'attività svolta fornisce indicazioni sulle linee di sviluppo e sugli obiettivi da perseguire nel corso dell'anno. Risultano prioritari i seguenti impegni:

- proporre e sperimentare nuove modalità di trasmissione per una più razionale gestione dei suggerimenti e delle segnalazioni dei cittadini. Analizzare le attività comunali che presentano un maggior grado di criticità
- gestione della posta elettronica e definizione dei tempi di risposta
- trovare nuove ed efficaci forme di collegamento e collaborazione con gli uffici
- individuare gli strumenti per coordinare l'attività dell'urp con il centralino e le portinerie per migliorare il primo contatto del cittadino con l'amministrazione
- rafforzare il ruolo e individuare le modalità di collaborazione e di supporto alle attività attribuite al Servizio comunicazione (collaborazione alla realizzazione della rete civica, collaborazione al progetto di semplificazione linguistica, ecc.)
- dedicare maggiore tempo e attenzione all'analisi dell'utenza e a sondaggi circa la *customer satisfaction*, per poter valutare la qualità prestata come viene percepita dall'utente e per poter erogare servizi sempre più mirati
- riprendere le relazioni avviate con gli Uffici Relazioni con il Pubblico istituiti dalle altre amministrazioni in ambito locale e mettere a punto gli strumenti per una effettiva circolazione delle informazioni fra gli urp stessi