

## INTRODUZIONE

Nel suo settimo anno di attività l'Ufficio relazioni con il pubblico (d'ora in poi: *urp*) ha collaborato, per la parte di competenza, a sviluppare e consolidare le risorse e le potenzialità dell'amministrazione comunale per la comunicazione, interna ed esterna, rimettendo a fuoco gli obiettivi del proprio operare e perfezionando strumenti e metodi.

La ricerca e la documentazione ormai molto ricca sulla comunicazione pubblica e istituzionale<sup>1</sup>, ma anche la recente direttiva ministeriale<sup>2</sup> affidano all'*urp* compiti di comunicazione distinti dall'attività di semplice informazione.

Se quest'ultima ha come scopo quello di porre il cittadino in rapporto con una realtà che deve o vuole conoscere, la comunicazione è invece diretta a creare un rapporto fra soggetti, che mette in gioco non solo dati, ma idee, atteggiamenti, comportamenti e conoscenze, che richiedono di essere ascoltate, recepite ed eventualmente modificate in entrambe le direzioni.

L'*urp* ha lavorato avendo come primo ed esclusivo riferimento l'ascolto dei cittadini, singoli e organizzati, ponendo attenzione ai loro bisogni, ai loro interessi, alle loro istanze, per interloquire con loro servendosi di tutti gli strumenti a disposizione, adattandoli però agli attori e ai ruoli in gioco nelle diverse situazioni: le tipologie dell'utente spaziano - come è noto - dalla persona di lingua e cultura europea al cittadino extra europeo, al cittadino che conosce gli strumenti informatici e a quello dotato di una scolarizzazione di base, passando attraverso tutte le categorie sociali e i gruppi di età.

Il resoconto sull'attività del 2001, di seguito analiticamente riportato, dimostra che l'ufficio ha svolto un lavoro positivo di interfaccia dell'amministrazione comunale con la città: quasi 29.000 contatti, e il dato è in crescita rispetto agli anni precedenti.

Anche in assenza di indagini specifiche sulla soddisfazione degli utenti per il servizio, il dato dimostra la sua efficacia e conferma la fiducia dei cittadini verso l'ufficio.

L'aspetto più problematico e più difficilmente controllabile e quantificabile, riguarda invece il rischio che una carente comunicazione interna all'amministrazione, la scarsa circolazione delle notizie, la carente disponibilità all'ascolto negli altri comparti dell'amministrazione, renda non solo vano, ma sostanzialmente falso l'impegno comunicativo dell'*urp* e lo metta nella condizione di promuovere e rappresentare un'immagine vuota.

---

<sup>1</sup> Nel recente incontro del professor Gregorio Arena con i dirigenti dell'Amministrazione è stato suggerito un utile schema teorico della funzione di comunicazione necessaria per un'Amministrazione trasparente, efficace ed efficiente. Torna utile in particolare alla riflessione sui compiti dell'*urp* la distinzione teorica fra l'informazione che mette in comunicazione la persona con dati di realtà e la comunicazione che avvia invece un processo circolare fra soggetti, in questo caso Amministrazione e cittadino, nelle diverse tipologie. Tali tipologie sono così precisate: comunicazione di certezza, comunicazione di servizio, comunicazione per l'innovazione e comunicazione di cittadinanza.

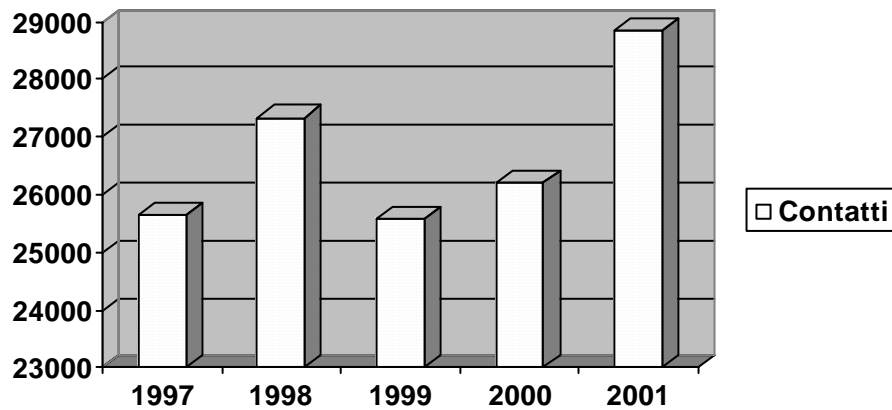
<sup>2</sup> Alle norme di riferimento presentate in ordine cronologico si aggiunge la recente direttiva del Ministero per la funzione pubblica apparsa sulla Gazzetta Ufficiale il 28 marzo 2002.

- Legge 7 agosto 1990 n. 241
- Legge 142 del 1990
- Decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993 "Norme in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche", artt. 11 e 12
- Direttive Ciampi e Berlusconi del 1994
- Statuto comunale agli articoli 6 e 20.
- Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso e di informazione del Comune di Trento
- Deliberazione della Giunta comunale di Trento del 30 dicembre 1993, di istituzione dell'*urp* del Comune di Trento
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e relativo regolamento di applicazione

## DATI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DEL 2001

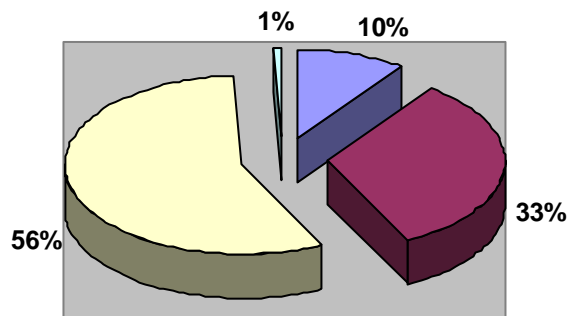
Nel corso del 2001 l'urp ha registrato **28.847 contatti**, comprensivi di informazioni, e-mail, comunicazioni tramite lo strumento "In diretta col Comune", lettere e comunicazioni per iscritto inoltrate in altra forma (vedi modulo prestampato), segnalazioni e reclami, segnando un incremento del 10% rispetto al 2000.

Anni	1997	1998	1999	2000	2001
Contatti	25.648	27.336	25.584	26.222	28.847



La **media giornaliera** dei contatti è di 96, essendo stati 300 i giorni di apertura con orario 9 - 18 e senza interruzione dell'attività in occasione di "ponti" e viglie. Le giornate di apertura al **sabato** sono state 49 con orario 9 - 12, con 1083 contatti complessivi ed una **media** di 22 contatti a sabato.

Numero Verde	2.879	10 %
Linea normale	9.419	33 %
<i>Face to face</i>	16.275	56 %
<i>E-mail-In diretta</i>	274	1 %
Totale	<b>28.847</b>	100 %



Sono complessivamente **28.283** le **informazioni** fornite dall'*urp* direttamente allo sportello, oppure attraverso la linea verde e la linea esterna collegata al centralino, nel corso del 2001. Il metodo di lavoro dell'*urp* ha individuato tre livelli di complessità nelle informazioni fornite, definiti sia sulla base del contenuto, sia delle modalità diverse di risposta.

1. Le informazioni di primo livello sono state **16.057**, con un aumento di circa 2000 richieste rispetto all'anno precedente.

Sono riconducibile al primo livello le richieste di informazione e di risposte molto chiare e precise che non necessitano di approfondimenti particolari, se non della eventuale ricerca in archivio.

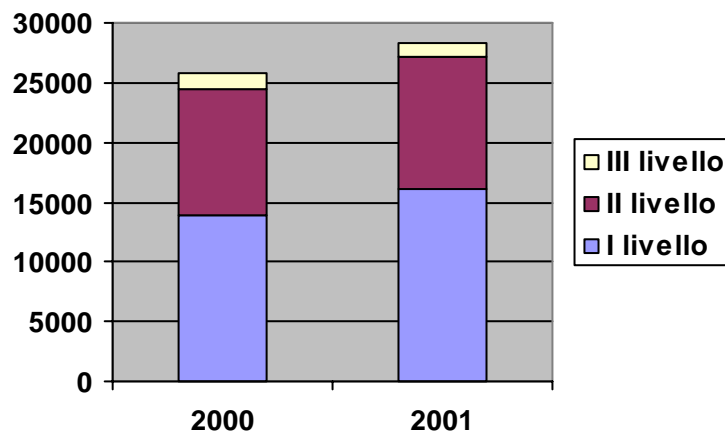
2. Le informazioni di secondo livello sono state **11.092**, con aumento di circa 500 richieste.

Queste richiedono una più complessa elaborazione della risposta ed una analisi più approfondita ed attenta per fornire all'utente la risposta più soddisfacente ed idonea.

3. Le informazioni di terzo livello sono state **1.134**.

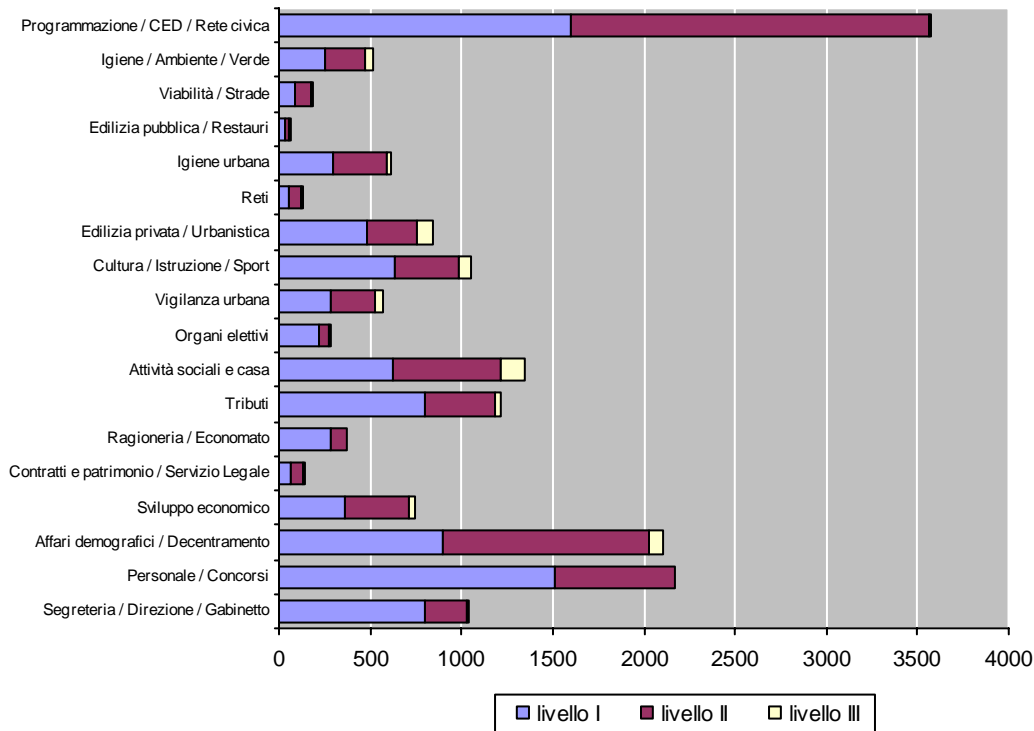
Richiedono risposte articolate che coinvolgono più servizi all'interno e all'esterno dell'Amministrazione comunale, oppure richiedono all'operatore dell'*urp* l'interpretazione della richiesta stessa, espressa talvolta in modo impreciso. Riguardano soprattutto i servizi sociali e casa, l'edilizia privata, gli affari demografici, come appare chiaramente nella tabella alla pagina seguente.

	Primo livello	Secondo livello	Terzo livello
2000	13.860	10.649	1.223
2001	16.075	11.092	1.134



## INFORMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI COMUNALI

SERVIZI	I livello	II livello	III livello	totale	%
Segreteria / Direzione / Gabinetto	796	236	13	1045	6,15
Personale / Concorsi	1508	658	9	2175	12,81
Affari demografici / Decentramento	896	1133	76	2105	12,39
Sviluppo economico	367	349	29	745	4,39
Contratti e patrimonio / Servizio Legale	69	60	14	143	0,84
Ragioneria / Economato	285	88	3	376	2,21
Tributi	799	380	41	1220	7,18
Attività sociali e casa	625	589	133	1347	7,93
Organi elettivi	220	58	4	282	1,66
Vigilanza urbana	283	243	43	569	3,35
Cultura / Istruzione / Sport	638	349	65	1052	6,19
Edilizia privata / Urbanistica	481	276	82	839	4,94
Reti	52	64	20	136	0,80
Igiene urbana	293	298	19	610	3,59
Edilizia pubblica / Restauri	36	23	7	66	0,39
Viabilità / Strade	92	88	9	189	1,11
Igiene / Ambiente / Verde	250	218	45	513	3,02
Programmazione / CED / Rete civica	1600	1957	14	3571	21,03
<b>Totale</b>	9290	7067	626	16983	100



Al di là dell'eccezionalità rappresentata dai contatti relativi al censimento, registrati alla voce "programmazione", gli argomenti più frequenti riguardano "personale/concorsi", "affari demografici" e "attività sociali".

Si riportano di seguito le domande ricorrenti e più frequenti, servizio per servizio, indicando le problematiche emerse ed eventuali suggerimenti per cercare di migliorare e semplificare le relazioni tra cittadino e amministrazione:

### 1. Segreteria generale, servizio Giunta e Consiglio, Direzione generale e Gabinetto

- informazioni sulle riunioni della Giunta, del Consiglio e delle Commissioni comunali: ordini del giorno, orari, verbali e provvedimenti adottati;
- richiesta di consultazione della Gazzetta ufficiale e dei documenti depositati negli archivi comunali;
- reperimento degli allegati alle delibere, non disponibili in rete;
- consultazione e distribuzione di copie di atti in esposizione all'albo pretorio;
- procedura di ritiro di atti depositati in Comune per conto di altri enti.

### 2. Personale e concorsi

- modalità di assunzione in Comune, informazioni su concorsi, selezioni per assunzioni a tempo determinato, iscrizioni ad albi specifici;
- distribuzione bandi;
- comunicazione esiti parziali dei concorsi, a conclusione delle singole prove;
- indicazioni per la preparazione ai concorsi, talvolta anche per altri enti;
- distribuzione materiale per la preparazione ai concorsi (regolamenti, deliberazioni e determinazioni non reperibili in internet, ecc.).

L'urp ha collaborato attivamente con il Servizio personale, distribuendo moduli, raccogliendo domande, informando su eventuali bibliografie e sulle procedure di assunzione in Comune, distribuendo materiale.

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

- informazioni sul Testo Unico, sulla legge sul bollo degli atti del Comune e sulle limitazioni imposte dalla legge 675/96 alla divulgazione di dati anagrafici di persone residenti;
- informazioni su rilascio di certificati di anagrafe e stato civile, carte di identità, dichiarazioni sostitutive di atto notorio, libretti di lavoro e sullo sviluppo delle nuove tecnologie per il rilascio della carta d'identità elettronica e la certificazione via Internet;
- informazioni per la celebrazione del matrimonio civile e religioso;
- informazioni sui cambi di residenza e domicilio per quanto riguarda l'anagrafe cittadina, ma anche altri rapporti con servizi ed enti esterni al Comune;
- 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;
- informazioni sui servizi funerari e cimiteriali e sulla cremazione;
- informazioni relative alle funzioni e attività culturali e ricreative delle Circoscrizioni, sulla composizione dei Consigli circoscrizionali, sui servizi disponibili nelle Circoscrizioni.

L'urp ha continuato a svolgere un'azione di orientamento dei cittadini verso un sempre più consapevole ricorso all'autocertificazione, anche mediante la fornitura di fac simile predisposto dal Servizio.

### **4. Sviluppo economico**

- informazioni su licenze di commercio, pubblici esercizi e ambulanti;
- informazioni su autorizzazioni sanitarie;
- informazioni su mercati particolari e fiere;
- informazione sullo svolgimento del Mercato dei Gaudenti
- competenze del Comune in materia di agricoltura;
- informazioni sui progetti di lavoro;
- informazioni relative alle borse di studio e di ricerca;
- recapiti e indirizzi di artigiani inseriti negli albi professionali.

### **5. Contratti, patrimonio, legale**

- informazione su gare di appalto e distribuzione di bandi;
- informazioni su modalità di presentazione di richieste di indennizzo per incidenti, infortuni, ecc.;
- indicazioni sulle proprietà comunali, in particolare sulla gestione delle case comunali e sulla manutenzione delle strade private in procinto di diventare pubbliche;
- indicazioni in merito ai pareri in ordine al pubblico interesse;
- informazioni sul COSAP (canone di occupazione suolo pubblico).

### **6. Ragioneria, economato, oggetti smarriti**

- informazioni sul funzionamento dell'ufficio oggetti smarriti;
- informazioni in merito alle aste di beni di proprietà comunale e distribuzione modulistica;

- procedure riguardanti la verifica dei pagamenti e le possibilità di accedere allo specifico programma informatico;
- procedure per essere inseriti nelle liste dei fornitori;
- richieste di chiarimenti e consultazione del bilancio e di altri documenti contabili.

## **7. Tributi**

- scadenze, tariffe e modalità di pagamento dei tributi locali (ICI, COSAP, TARSU, imposta di soggiorno);
- approfondimenti sugli obblighi tributari in occasione di trasferimenti di proprietà;
- esenzioni e riduzioni tariffarie;
- distribuzione modulistica;
- aiuto nella lettura e interpretazione delle cartelle esattoriali;
- rinvio agli altri enti, se necessario (esattoria, ufficio metrico, SIT, ICA).

## **8. Attività sociali e casa**

- indirizzi e recapiti delle assistenti sociali del territorio;
- prestazioni erogate dal servizio;
- informazioni relative ai contributi per la casa, eliminazione di barriere architettoniche e requisiti per l'assegnazione di case di edilizia abitativa pubblica – distribuzione dei moduli per le domande;
- modalità di inserimento in casa di riposo;
- orientamento rivolto ai cittadini stranieri per l'accesso ai servizi sociali e sanitari;
- interventi sostitutivi di emergenza negli orari di chiusura dell'ufficio;
- rinvio ad altri enti che erogano servizi in campo socioassistenziale (es. Agenzia di previdenza e assistenza e Comprensori).

## **9. Organi elettivi**

- informazioni relative alle competenze di sindaco e assessori, delle commissioni e consulte comunali;
- indirizzi, titoli e incarichi;
- richiesta di orari di ricevimento, appuntamenti e colloqui con gli assessori;
- modalità per contattare consiglieri comunali.

## **10. Vigilanza urbana**

- informazioni circa le nuove ordinanze relative alla zona a traffico limitato e al sistema di assegnazione dei parcheggi e degli accessi al centro storico;
- indirizzi e recapiti dei vigili di quartiere;
- 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, per l'occupazione suolo pubblico;
- informazioni su procedure e modalità di partecipazione a fiere tradizionali;
- competenze del Nucleo operativo ambientale.

E' stato registrato un aumento nelle richieste che i cittadini pensano di dover rivolgere alla Polizia Municipale, coinvolgendo questo Servizio anche nei casi in cui è difficile che essi

possano intervenire (soprattutto nel caso di rapporti difficili di vicinato). In questi casi l'*urp* ha cercato di orientare ed indirizzare i cittadini verso i referenti opportuni che, nel caso indicato, possono essere ad esempio l'APPA per rumori molesti, le associazioni di categoria per i rapporti tra inquilini, o ancora il Giudice di pace.

### **11. Cultura, istruzione, asili nido e sport**

- informazioni su contributi e borse di studio;
- 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 e delle strutture scolastiche comunali;
- competenze dell'ASIS e del Centro S. Chiara;
- indicazioni relative alla disponibilità di spazi per attività culturali nella città di Trento;
- modalità di accesso agli asili nido comunali e indicazioni di forme alternative private;
- informazioni su manifestazioni e iniziative in svolgimento in città.

### **12. Edilizia privata, urbanistica e toponomastica**

- informazioni su concessioni e autorizzazioni;
- pratiche relative all'abitabilità e all'accertamento dell'idoneità dell'alloggio per il ricongiungimento familiare di cittadini stranieri;
- indicazioni relative alle agevolazioni per ristrutturazioni e IVA;
- informazioni sulla normativa e indicazioni relative alla manutenzione degli impianti termici;
- norme relative al riscaldamento nelle abitazioni;
- norme per la posa di antenne paraboliche;
- certificati di destinazione urbanistica;
- modificazione della destinazione urbanistica;
- consultazione di piani urbanistici, anche per motivi di studio;
- indicazioni circa la toponomastica, le tabelle di indicazione delle vie, i numeri civici, le procedure di intitolazione delle vie.

### **13. Reti**

- informazioni su apertura e regolarizzazione dei passi carrai;
- richieste di ordinanza in merito al traffico, per l'occupazione suolo, per la posa di segnaletica;
- indicazioni in merito a illuminazione pubblica, rete semaforica;
- informazione sul trasporto pubblico e sul traffico.

### **14. Igiene urbana / SIT**

- indicazioni relative alla raccolta dei rifiuti, sul compostaggio, su problematiche ambientali ed ecologiche;
- informazioni sul servizio di raccolta materiali ingombranti, rifiuti tossici e speciali;
- indicazioni sulle procedure per accedere alla discarica pubblica, o a discariche private, e sull'inceneritore;
- indicazioni circa il calendario degli interventi di pulizia delle strade;
- informazioni circa le iniziative di promozione e le campagne di sensibilizzazione

**15. – 16. Edilizia pubblica e restauri, viabilità e manutenzioni**

- indicazioni sui progetti e sui lavori in corso;
- consultazione di progetti, anche per motivi di studio;
- interventi di restauro di edifici e fontane;
- richieste di interventi e delle reperibilità per la manutenzione di edifici di proprietà comunale, di strade e di marciapiedi;
- informazioni e raccolta delle domande di intervento del Comune per eliminare i graffiti e le scritte vandaliche sui muri.

**17. Ambiente, igiene e verde**

- Informazioni relative all'esercizio di professioni medico-sanitarie;
- informazioni su iniziative e progetti relativi alla tutela dell'ambiente e sulla normativa di tutela degli animali;
- ubicazione e manutenzione di parchi e aree gioco;
- richieste di consulenza – anche a titolo privato - sullo stato di salute e sulla stabilità delle piante;
- notizie relative a inquinamenti di varia natura;
- informazioni relative a iniziative per il centro storico (Trento città fiorita) e delle città senza auto.

**18. Programmazione, statistica, CED e rete civica**

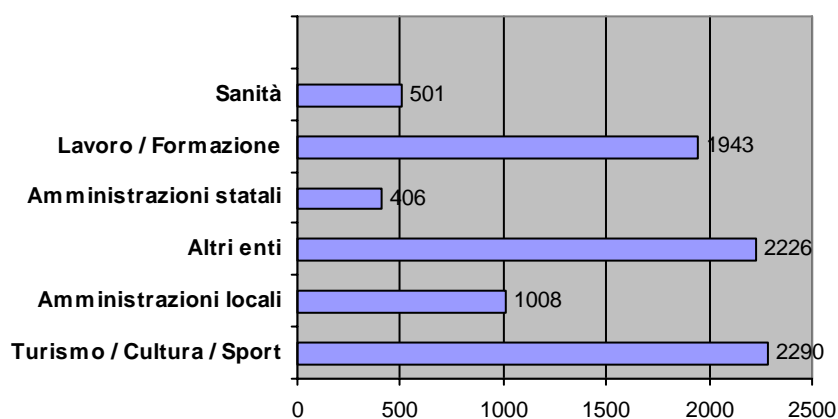
- indicazioni relative a dati statistici e documenti programmatici, anche a scopo di studio;
- notizie sull'utilizzo della rete civica e degli altri strumenti informatici;
- censimento della popolazione e delle imprese.

Il deciso incremento registrato da questa voce è riconducibile al ruolo svolto dall'*urp* in occasione del censimento del 2001. L'organizzazione aveva previsto la presenza di un coordinatore del censimento presso l'*urp* e, nel periodo di maggior afflusso di pubblico e di telefonate gli operatori dell'*urp* hanno supportato il collega smistando le richieste meno impegnative, aiutando nella compilazione dei questionari e raccogliendo i nominativi dei cittadini che avevano la necessità di fissare un appuntamento con i rilevatori. In accordo con il responsabile del Progetto attività censuaria anche le numerose segnalazioni di disagio e di dissenso sulle modalità di raccolta dati del censimento sono state rinviate ai referenti diretti e non sono quindi registrate nel rapporto sull'attività dell'*urp*.

**INFORMAZIONI RELATIVE A SERVIZI ED ENTI DIVERSI DAL COMUNE DI TRENTO**

Le informazioni riguardanti servizi pubblici diversi da quelli comunali sono state **8374**, pari al 29,61 %. L'*urp* del Comune ha consolidato il ruolo di punto di riferimento per qualsiasi tipo di richiesta, anche non strettamente riferita all'Amministrazione comunale. Il dato conferma la percezione che il cittadino ha dell'*urp* come depositario di informazioni generalizzate riguardanti la quasi totalità degli uffici pubblici, dei servizi e delle iniziative presenti in città. Ciò fa riflettere sulla necessità di non frammentare ulteriormente la funzione dell'informazione aumentando i punti informativi e, comunque, sulla necessità di un maggior coordinamento ed integrazione delle banche dati.

ARGOMENTI	I livello	II livello	III livello	TOTALE	%
Turismo / Cultura / Sport	1845	406	39	2290	27,35
Amministrazioni locali	541	359	108	1008	12,04
Altri enti	1454	650	122	2226	26,58
Amministrazioni statali	234	134	38	406	4,85
Lavoro / Formazione	654	1217	72	1943	23,20
Sanità	140	328	33	501	5,98
TOTALE	4868	3094	412	8374	100



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

### 1. Turismo

Dopo l'apertura del punto informazioni dell'Azienda di Promozione Turistica del Trentino, le richieste in questo settore vengono rinviate all'ufficio competente.

### 2. Amministrazioni locali

- ◆ Provincia autonoma di Trento e strutture derivate quali:
  - Agenzia del Lavoro
  - Agenzia Provinciale per la Protezione dell'Ambiente
  - Agenzia per la previdenza e l'assistenza integrativa
  - Polizia Amministrativa

- Motorizzazione civile
- ◆ Comprensorio
- ◆ Regione, soprattutto informazioni relative a tavolare, catasto e cooperazione

### 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
  - Direzione delle entrate
  - INPS
  - INAIL: pensione per le casalinghe
  - Questura: procedura di rilascio visti per l'immigrazione, passaporti, porto d'armi, ecc.
  - Carabinieri
  - Uffici giudiziari: soprattutto in relazione alle competenze dei giudici di pace

### 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

L'argomento riveste sempre grande rilevanza nel computo delle informazioni erogate dall'urp. Il riferimento principale per le prestazioni di tipo sanitario rimane per molti cittadini il Comune e l'urp, grazie anche alla collaborazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, aggiorna una banca dati consistente.

La tabella seguente riporta i dati relativi ad azioni, prestazioni ed argomenti contingenti che è sembrato opportuno differenziare e commentare separatamente.

ARGOMENTI	I livello	II livello	III livello	TOTALE	%
Accesso agli atti	482	163	34	679	23,21
Richieste da uffici interni	375	353	25	753	25,73
Servizi di supplenza	446	52	0	498	17,02
Gestione sale	582	279	13	874	29,87
Sicurezza urbana	14	84	24	122	4,17
<b>TOTALE</b>	<b>1899</b>	<b>931</b>	<b>96</b>	<b>2926</b>	<b>100</b>

Alla voce accesso agli atti vengono registrate le richieste di regolamenti, delibere, bandi di gara, progetti che l'*urp* tiene in deposito per i cittadini che ne fanno richiesta, secondo le procedure indicate dal Regolamento per l'esercizio di accesso e di informazione sull'attività dell'amministrazione comunale.

Dalla voce richieste da uffici interni si deduce il numero delle richieste provenienti da colleghi di altri uffici comunali. Nel corso del 2001 questi sono stati 753, indicatore del costante rapporto tra l'*urp* e gli altri colleghi che hanno riconosciuto il ruolo dell'ufficio quale depositario di un bagaglio di informazioni utili anche in riferimento alle competenze di altri enti.

Alla voce servizi di supplenza sono stati registrati tutti gli interventi effettuati per conto di altri uffici, in sostituzione oppure in collaborazione di altri uffici, quali il protocollo, i responsabili tecnici di Palazzo Thun e di Palazzo Geremia, gli operatori della portineria e altro, soprattutto in relazione a situazioni di emergenza, in orario di chiusura degli altri uffici.

La voce gestione sale riguarda la tenuta del calendario delle prenotazioni degli spazi di palazzo Geremia, compito che verso la fine del 2001 è passato definitivamente al Servizio di Gabinetto. L'*urp*, al di là della tenuta del calendario, ha svolto parallelamente il compito di orientare i cittadini nella ricerca di sale pubbliche disponibili per eventi e manifestazioni, ma anche i colleghi non al corrente delle modalità di prenotazione delle sale comunali, che rimangono di competenza di quattro distinti servizi, ingenerando sconcerto e perplessità. Si può ribadire quindi la necessità di definire un'unica procedura di prenotazione, stabilendo criteri oggettivi di assegnazione e individuando un unico servizio per la tenuta del calendario. A questo proposito sarebbe utile l'aggiornamento e la ristampa della Guida N. 3 "Spazi per la cultura a Trento", esaurita e continuamente richiesta.

La voce sicurezza urbana riguarda quesiti relativi alle azioni contenute ed attuate all'interno del Progetto "Trento città sicura", quindi la linea dedicata alla denuncia di atti di vandalismo, al Telefono rosa, alla possibilità di richiedere l'intervento del Comune per l'eliminazione dei graffiti dalle facciate degli edifici di privati cittadini.

## INFORMAZIONI RICHIESTE PER VIA TELEMATICA

Nell'anno 2001 sono stati 274 i contatti per via telematica comprendendo lo strumento della "In dirett@ con il Comune" (con la possibilità per il cittadino di scegliere tra risposta privata o pubblica) e le e-mail inviate all'indirizzo [comurp@comune.trento.it](mailto:comurp@comune.trento.it), con un aumento del 37 % rispetto all'anno precedente.

Analizzando la tipologia di contatti avvenuti tramite lo strumento telematico, si evidenziano le tematiche più frequentemente affrontate:

- n. 30 (11%) richieste provenienti da discendenti di trentini in America latina per richiedere certificazioni anagrafiche utili al riconoscimento della cittadinanza, richieste trasferite all'Archivio diocesano e all'Ufficio Emigrazione della PAT;
- n. 25 (9%) contatti hanno riguardato ricerca di lavoro, invio di curricula lavorativi, richieste di informazioni sui concorsi pubblici;
- n. 22 (8%) richieste hanno riguardato i servizi demografici, di cui n. 4 richieste di informazioni tutelate dalla legge sulla privacy e n. 2 riguardanti l'introduzione delle nuove tecnologie (carta identità elettronica e trasmissione telematica di certificati);
- n. 17 (6%) richieste hanno riguardato l'argomento turismo e tempo libero (n. 8 riguardanti il Mercatino di Natale e le manifestazioni di fine anno) di competenza dell'Azienda di promozione turistica alla quale sono state nella quasi totalità trasferite;
- n. 16 (6%) hanno riguardato la Polizia municipale con segnalazioni di infrazioni al Codice della Strada o di comportamenti contrari ai regolamenti comunali;
- n. 13 (5%) hanno riguardato segnalazioni di problemi legati al traffico;
- n. 13 (5%) hanno riguardato richieste di informazioni e considerazioni su ambiente e territorio: es. qualità dell'aria, area ex Michelin, piano regolatore, vivibilità urbana, future scelte urbanistiche, domeniche ecologiche, sviluppo aeroporto, terreni Trento nord.

	in diretta risposta pubblica	in diretta risposta privata	e-mail urp	totale
Accesso atti	2		5	5
Ambiente territorio	11	1	1	13
Anagrafe stato civile	11	6	5	22
Animali	1			1
Asili nido – infanzia	3	2		5
Attività economiche	1		2	3
Attività sociali	2			2
biblioteche – editoria	5	2	1	8
casa	3	2		5
centro storico - ZTL	3	1		4
cultura – associazioni	6	3	2	11
edilizia privata	2	1		3
edilizia pubblica	4			4
elezioni		1	1	2
emigrazione	9	4	17	30
giardini – verde pubblico	3		2	5
igiene urbana	10	1	1	12
illuminazione pubblica	2	1	4	7
immigrazione	1	1		2
inquinamento			1	1
istruzione	1		1	2
lavori stradali	6			6
lavoro – personale	9	7	9	25
manutenzione strade	7		1	8
organi elettivi			1	1
parcheggi	2			2
poliza municipale	12	3	1	16
rete civica – comunicazione	3	5	1	9
sanità	3			3
sport	6	1	1	8
toponomastica	2			2
traffico	12		1	13
trasporti – fermate bus	5	1		6
tributi	3	2		5
turismo – tempo libero	9	2	6	17
ufficio entrate – fisco	1			1
varie	2	2	1	5
<b>TOTALI</b>	<b>161</b>	<b>50</b>	<b>63</b>	<b>274</b>

## SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO E RECLAMI. ANALISI E DISTRIBUZIONE

Nel corso del 2001 l'*urp* ha registrato e trasmesso agli uffici competenti 414 fra segnalazioni, reclami e suggerimenti. Un incremento del 77 % rispetto all'anno precedente anno dovuto a tre fattori:

- la registrazione in questo comparto di quelle segnalazioni di disservizio o reclami a prevalente carattere propositivo e collaborativo denominati qui "suggerimenti": 24 contatti (... *il traffico in quella zona è troppo intenso; io, l'assemblea condominiale, i frequentatori del circolo anziani,...* propongono al Comune di...)
- l'incremento dei contatti con l'*urp* e con l'amministrazione comunale in generale tramite i due accessi di posta elettronica (96 contatti attraverso questi strumenti);
- l'introduzione della scheda preordinata per le segnalazioni scritte da imbucare, anche in forma anonima, nelle bussole collocate nelle sedi di via Bronzetti, piazza Fiera e al Top Center (25 contatti).

L'ascolto dei cittadini in risposta al loro diritto di iniziativa, partecipazione e accesso alle informazioni è previsto e ribadito all'articolo 8 della legge 150 del 7 giugno 2000 che attribuisce all'*urp* questo compito.

Per dare contenuto a questa funzione, la nuova procedura di trasmissione in forma scritta da parte dell'*urp* di segnalazioni, reclami e suggerimenti ai servizi e agli amministratori di riferimento è entrata in pieno vigore nel corso del 2001 e prevede la firma del Direttore generale, accanto a quella del responsabile del Progetto comunicazione.

Questa modalità di inoltro riguarda i problemi e le argomentazioni più articolate, complesse, dense di contenuto. Per gli altri, più specifici, brevi, che richiedono un semplice, ma veloce intervento da parte dei servizi, la segnalazione è trasmessa generalmente in " via breve ", al telefono o in posta elettronica.

La tabella in allegato riporta per ognuno degli argomenti affrontati e raggruppati in grandi categorie, tipologie, modalità di contatto e registrazione delle risposte da parte dei servizi.

La modalità di contatto preferita dai cittadini è il telefono, ma i 96 contatti su supporto informatico e i 46 in forma di lettera o sul modulo predisposto sollecitano alcune riflessioni.

La forma scritta, rispetto al telefono o al contatto personale, presenta una differenza sostanziale: il colloquio diretto con l'operatore, dà la possibilità di modificare, circostanziare, chiarire le proprie posizioni nel corso di qualche minuto.

Alcuni vantaggi si riscontrano anche nella forma scritta:

- la cartella di posta elettronica o il modulo prestampato per la segnalazione rappresentano per se stessi un messaggio simbolico di piena disponibilità dell'amministrazione al dialogo con i cittadini e la sensazione corrispondente che la propria opinione sia sollecitata per la gestione dei servizi e delle scelte politiche;
- questi strumenti consentono la massima libertà di espressione in chi scrive;
- lo scritto da parte dei cittadini ottiene maggiore considerazione presso i servizi comunali rispetto alle segnalazioni inviate o ricevute con il tramite dell'*urp* (lo dimostrano la tempestività e la cura nelle risposte);
- la forma scritta è spesso suggerita dall'*urp* nel corso del colloquio quando il tono emotivo è alto e gioca a svantaggio della chiarezza e dalla reale importanza dei fatti, oppure, altra situazione

delicata, quando il cittadino esprime fatti e opinioni che investono la diretta e onerosa responsabilità di altre persone.

Peraltro, poiché di frequente i cittadini non lasciano il recapito per la risposta o, se questo avviene, la risposta dilazionata nel tempo più difficilmente riesce ad avviare una comunicazione positiva fra cittadino e amministrazione, si devono riconoscere nella forma scritta anche alcuni svantaggi:

- la difficoltà e spesso l'impossibilità di raggiungere il cittadino e di riaprire con lui un dialogo, per chiarire e focalizzare idee, bisogni, problemi, responsabilità;
- al tempo stesso la difficoltà di indirizzare il cittadino verso interlocutori responsabili al fine di dare risposte precise e quindi migliorare la sua posizione nei confronti dell'amministrazione e soprattutto non rendere sterile la sua protesta.

Nella gerarchia di importanza degli argomenti affrontati, al primo posto la viabilità, il traffico e i trasporti urbani, seguono l'ambiente, la manutenzione delle strade e i rapporti fra cittadino e pubblica amministrazione.

Lo scorso anno l'illuminazione pubblica fu argomento prevalente, ma l'aumento più significativo spetta ai rapporti fra cittadino e amministrazione. Non sono più presenti invece contatti che toccano l'argomento dei tributi e dei servizi all'infanzia. *L'urp* ritiene che la ragione sia dovuta al fatto che i due servizi hanno prodotto materiale informativo chiaro ed efficace e offrono buoni canali di comunicazione con i propri utenti.

Solo nel 16% dei casi le segnalazioni e i reclami dei cittadini non hanno avuto risposta dai servizi: è un dato assolutamente positivo, pur tenendo conto che almeno per la metà dei contatti la risposta dei servizi è richiesta in via breve dallo stesso *urp*.

Una riflessione breve e conclusiva riguarda l'approccio e le modalità di risposta, l'atteggiamento dei servizi verso il cittadino che reclama.

I disservizi che possono essere risolti con interventi specifici e previsti nei piani di lavoro dei servizi ottengono immediata risposta (è così per la maggior parte delle questioni riguardanti la manutenzione delle strade o l'illuminazione, ecc. ), mentre un tono ancora non pronto a un rapporto partecipativo con i cittadini si riscontra in altre situazioni e presenta una gamma variegata di posizioni, dalla concisa e schematica risposta di contenuto normativo e burocratico (... *l'ufficio ha svolto quello che compete per regolamento.....* senza il minimo accenno alle possibilità di modificare regole e orientamenti ), alla presentazione di una serie di argomenti rivolti principalmente a tacitare il cittadino (... *e con questo ne avete abbastanza per farlo tacere....*, espressione rivolta all'operatore dell'*urp* nel fornire elementi di risposta).

ARGOMENTI	TIPOLOGIA			MODALITÀ DI CONTATTO							RISPOSTA			
	Segnalazioni	Reclami	Suggerimenti	Diretto	Telefono	Scritta	Bussola	e-mail	Rete civica	Risposta ricevuta	Risposta non ricevuta	Segnalazione in via breve	Totale per categoria	TOTALE
<b>Illuminazione pubblica</b>													51	
▪ guasti alla rete dell'illuminazione e dei semafori, impianti insufficienti, carenti nella regolazione e nei tempi di accensione	47	4		2	44			3	2	7	2	42		51
<b>MANUTENZIONE DELLE STRADE</b>													60	
▪ presenza di ghiaccio e neve, erbacce e arbusti lungo i bordi e sui marciapiedi	9	2	1	1	11							12		12
▪ tombini rumorosi e sconnessi, dissesti sul piano stradale, nei parcheggi e sui marciapiedi, percorribilità pedonale difficoltosa sui marciapiedi, soprattutto in presenza di passi carrai	33	8	1	14	18	2	2	2	4	5	7	30		42
▪ manutenzione piste ciclabili	2		1						3	1		2		3
▪ disagio per lavori eseguiti sulle strade (scavi, manutenzioni, asfaltature) e non completati o svolti non correttamente	3			1	2					1		2		3
<b>Manutenzione patrimonio edilizio pubblico</b>													26	
▪ mancanza di delimitazioni e di protezioni in corrispondenza di aree ritenute pericolose nei luoghi pubblici	2				2							2		2
▪ scarsa manutenzione e decoro negli uffici aperti al pubblico, nelle targhe e nei busti commemorativi	16	6	1	3	13		5		2	7	1	15		23
▪ lentezza negli interventi di manutenzione di edilizia abitativa pubblica	1				1							1		1
<b>Viabilità, traffico e trasporti</b>													99	
▪ segnaletica, tempi e posizioni dei semafori, dislocazione dei parcheggi e passaggi pedonali, divieti e toponomastica ed arredo urbano: modifica e miglioramento	23	3	3	4	14	3		1	7	6	2	21		29
▪ parcheggi nella ZTL non usufruibili a causa di veicoli in sosta non autorizzata, tavolini dei bar, fioriere, cantieri	3	3		1	4		1	1		5				6
▪ congestioni ricorrenti nel traffico urbano	1	1							2			2		2
▪ trasporti pubblici: modifica degli orari, soprattutto in concomitanza con i nuovi orari dei negozi	3			1	1		1			1	1	1		3
▪ viabilità pedonale: maggior tutela	9	8	1	4	4	2	1	7		5	6	7		18
▪ controllo degli eccessi di velocità, dei tickets nei parcheggi, degli accessi alla ZTL, richiesta di dissuasori nelle zone residenziali	9	10	3		7	1	1	1	12	5	5	12		22
▪ modifiche dei percorsi di autobus di grosse dimensioni in centro storico e richiesta di un maggiore collegamento con la periferia, miglioramento delle aree sosta degli utenti	2	5	4	2	2		1		6	4	1	6		11
▪ richiesta di revisione dei requisiti dei permessi per la ZTL		2				1			1			2		2
▪ posteggi per disabili	3	2			2		2		1	2	1	2		5
▪ servizio taxi		1			1					1				1
<b>Ambiente</b>													87	
▪ aree verdi, parchi, arredi, giochi: illuminazione, tutela e pulizia	18	8	5	3	16		7	2	3	8	2	21		31
▪ inquinamento da rumore e polveri nell'aria, (dovuto alla presenza di cantieri) ed altro, esalazioni	7	3		2	6			1	1	1	4	5		10

nocive e odori sgradevoli, infiltrazione nell'acqua potabile														
▪ dislocazione delle campane, incremento del numero di cassonetti per i rifiuti, miglioramento della sensibilità dei cittadini	3	11	2	3	6		1	4	2	4	7	5		16
▪ rumori provocati da manifestazioni pubbliche (musica, spettacoli, cannone per la realizzazione di neve artificiale, suonatori ambulanti)	1	3		2	1			1		2	1	1		4
▪ pulizie delle strade: carenze e disagi provocati dal rumore degli impianti ad aria compressa	10	3		1	10				2	5	5	3		13
▪ piccioni, animali randagi, topi, deiezioni di cani	9	4		2	7			1	3	1	6	6		13
<b>Lavori pubblici</b>													3	
▪ lavori pubblici: informazioni incomprensibili e incomplete e ritardo nella fine lavori, con disagio per residenti ed esercenti; mancanza di coordinamento e programmazione	2	1			2				1	1		2		3
<b>Cultura, Turismo e tempo libero</b>													7	
▪ Cena Benedettina: difficoltà di accedere alla vendita dei biglietti		3			3				3					3
▪ limiti di età per l'accesso all'Ostello della Gioventù inferiore rispetto ai Paesi Europei		3			3					3				3
▪ associazioni culturali: spazi pubblici per le attività scarsi e molto costosi		1			1					1				1
<b>Rapporti tra cittadino e amministrazione</b>													53	
▪ comportamenti scorretti da parte dei dipendenti comunali: telefoni "muti", risposte incomplete o errate, poca disponibilità all'ascolto e scarsa attenzione alla <i>privacy</i> , mancato rispetto degli orari di apertura degli uffici	9	10			8	2	1	3	5	7		12		19
▪ procedure: vizi di forma, scarsa attenzione alla semplificazione e ai tempi previsti per le risposte, sanzioni ritenute ingiuste		4		2	2					2		2		4
▪ linguaggio poco chiaro nelle comunicazioni, anche in forma scritta e in rete civica, segnaletiche e indicazioni carenti o errate nelle sedi comunali	8	6	1	3	8		1	2	1	3	3	9		15
▪ carenze e imprecisioni nell'informazione sull'attività del Comune	3	1			4							4		4
▪ ampliamento degli orari di apertura al pubblico nelle giornate di venerdì e di sabato	10		1			10		1		10		1		11
<b>Sicurezza urbana e manifestazioni di disagio sociale</b>													16	
▪ accattonaggio, episodi di teppismo, presenza negli spazi verdi di persone senza fissa dimora, raggiri e imbrogli	9	6		5	9			1			1	14		15
▪ problemi di sicurezza negli spazi pubblici a causa della scarsa illuminazione nei giardini, nei parcheggi, nei sottopassaggi; scarso controllo in zone di elevata frequentazione giovanile, come palasport e palaghiaccio)	1				1							1		1
<b>Tutela dei diritti</b>													1	
▪ intervento del Difensore Civico recepito con ritardo dall'Amministrazione Comunale		1			1							1		1
<b>Servizi sociali</b>													1	
▪ sospensione dei servizi assistenziali a domicilio nei giorni di chiusura per il Ferragosto		1			1				1					1
<b>Altre Amministrazioni</b>													4	
▪ Telecom	1			1								1		1

▪ ASIS		2			2					2				2
▪ QUESTURA		1			1			1						1
<b>Iniziative di animazione nel centro storico</b>													2	
▪ tempi e costi delle iniziative	1	1			1		1			1	1			2
<b>Reclami con indicazioni insufficienti per l'inoltro ai servizi</b>		2		1			1				2		2	2
<b>URBANISTICA</b>													2	
▪ piani urbanistici: valutazioni e considerazioni		2							2		1	1		2
<b>dato complessivo</b>	<b>258</b>	<b>132</b>	<b>24</b>	<b>58</b>	<b>210</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>64</b>	<b>101</b>	<b>59</b>	<b>248</b>		<b>414</b>