

RELAZIONE ATTIVITA' 2011

URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ANNUALE 2011 ED INDICAZIONE SEMESTRI 2011

PREMESSA - ATTIVITA' CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2011

URP - Per quanto riguarda i principali sportelli di relazione con i cittadini, l'URP è sempre il più vicino alle necessità ed esigenze dei propri utenti grazie ad un potenziamento delle informazioni su WEB oltre che attraverso eventuali riorganizzazioni di aperture al pubblico, soprattutto durante alcuni periodi caldi quali CARNEVALE – ELEZIONI COMUNALI/REFERENDUM – SETTEMBRE CENTESE – CENSIMENTO.

E' stato pertanto rafforzato il ruolo relativo a quelle funzioni che ultimamente hanno caratterizzato la sua attività di importante supporto ai Servizi Sociali, SUAP, URB/LLPP e Polizia Municipale oltre alla Protezione Civile.



URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO nel 2011

L'URP continua ovviamente ad essere il punto di riferimento di tutti i cittadini che si rivolgono a questo servizio per ottenere informazioni sulle attività e servizi dell'ENTE e della PA in genere, per l'accesso a documenti e atti amministrativi, per il rilascio di alcune certificazioni e tesserini di caccia/pesca, per l'iscrizione all'anagrafe canina, per le richieste di ricongiungimento familiare e per presentare e avere risposta su reclami/suggerimenti.

L'URP inoltre è sempre il punto di informazione/comunicazione verso i cittadini sia nei momenti dedicati alla valorizzazione della Città e dei servizi comunali (Carnevale/Settembre Centese) che nelle occasioni particolari o straordinarie (ELEZIONI/REFERENDUM/EMERGENZE SU EVENTI CALAMITOSI ECC).

L'URP, proprio per il fatto di essere ormai riconosciuto in questo ruolo estremamente eclettico, rappresenta un servizio versatile in cui è possibile sempre integrare le nuove attività che vengono trasferite ai comuni ormai con sempre più frequenza (es: gestione bonus vari, diffusione di campagne di comunicazione e informazione ecc ecc).

URP - ATTIVITA' CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2011

Nel 2011 vi è stato un incremento, in modo particolare, dell'afflusso di persone anziane, stranieri e cittadini in difficoltà economica (richiesta info e gestione dei bonus/ricongiungimenti familiari/info su tariffe) che richiedono aiuti di orientamento/chiarimento sulle numerose informazioni, ma soprattutto per la compilazione della modulistica specifica.

Inoltre la collaborazione per il potenziamento delle informazioni su WEB è sempre più fattiva, essendo l'Ufficio che per eccellenza supporta e deve essere a conoscenza di tutte le attività di comunicazione e servizi degli altri settori.

In effetti il 2011 è stato particolarmente intenso in quanto l'URP ha partecipato attivamente, con aperture straordinarie al pubblico per fornire informazioni e prestare servizi relativamente a:

PRIMO SEMESTRE 2011

1. CARNEVALE – FEB/MARZO - EDIZIONE 2011
2. ELEZIONI AMMINISTRATIVE – MAGGIO/GIUGNO
3. REFERENDUM – GIUGNO

SECONDO SEMESTRE 2011

4. SETTEMBRE CENTESE - SETTEMBRE
5. CENSIMENTO DELLA POPOLAZIONE – CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA DAL 12 OTTOBRE A FINE ANNO.

II PUNTO CMV presso URP – DA DICEMBRE 2011 NON PIU' ATTIVO

Dalla fine del 2007 fino ai primi di dicembre 2011 presso l'URP è stato attivo settimanalmente nella giornata del giovedì lo sportello della CMV.

E' stato un servizio importante soprattutto rivolto e frequentato dai cittadini anziani residenti in Cento Capoluogo e per coloro che non utilizzano la macchina.

In ogni modo l'eliminazione di tale presidio è stata pressoché indolore in quanto attraverso la collaborazione telefonica tra colleghi URP e colleghi CMV si è riusciti comunque a svolgere alcune attività di facile gestione, anche grazie al trasferimento e condivisione delle informazioni avvenute in questi anni tra gli operatori.

CARNEVALE DI CENTO, EDIZIONE 2011 (PRIMO SEM. 2011)

L'URP partecipa attivamente, a supporto dello IAT (in Rocca), alla gestione collaterale delle iniziative culturali durante il CARNEVALE essendo aperto nei pomeriggi del sabato e mattina della domenica nei 5 weekend carnevaleschi.

L'URP è in queste giornate è il referente per la Protezione Civile attraverso il proprio numero verde.

FIERA DEL SETTEMBRE CENTESE 2011 (SECONDO SEM 2011)

Durante le 5 giornate di FIERA SETTEMBRE CENTESE, l'URP è sempre in prima linea.

E' aperto durante tutta la giornata di fiera, fino alle ore 23.30 ed ospita i progetti dei vari settori/servizi comunali, collaborando direttamente con i colleghi nella loro presentazione al pubblico e fornendo informazioni sugli stessi ai cittadini che si rivolgono a questo particolare "stand".

Per l'Edizione 2011 le iniziative promosse in collaborazione con gli uffici competenti, sono state queste:

Mercoledì 7 settembre 2011, dalle ore 20.30 presso lo stand dell'URP (via Guercino, 41)
"SUAP online – L'Impresa si fa in Rete"
a cura dello Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Cento
"Guida in stato di ebbrezza e da stupefacenti": Informazione Prevenzione Repressione
a cura della Polizia Municipale del Comune di Cento

Giovedì 8 settembre 2011, dalle ore 20.30 presso lo stand dell'URP (via Guercino, 41)
"La nuova Carta d'identità per i minori di 15 anni e il Censimento della Popolazione 2011"
a cura dei Servizi Demografici e Ufficio Statistica del Comune di Cento
"Album di famiglia: momenti di vita a Cento e nelle frazioni. La storia della comunità centese e del suo territorio attraverso la fotografia."
a cura della Biblioteca Civica Patrimonio Studi e dell'Archivio Storico Comunale

Venerdì 9 settembre 2011, dalle ore 20.30 presso lo stand dell'URP (via Guercino, 41)
"La programmazione formativa per il lavoro e il tempo libero – inverno 2011/12"
a cura dell'InformaGiovani e Assessorato alle Politiche Giovanili del Comune di Cento
"La programmazione culturale e turistica centese per la stagione invernale 2011/12"
a cura di IAT/InformaTurismo e Assessorato alla Cultura del Comune di Cento

Sabato 10 settembre 2011, dalle ore 20.30 presso lo stand dell'URP (via Guercino, 41)
"Album di famiglia: momenti di vita a Cento e nelle frazioni. La storia della comunità centese e del suo territorio attraverso la fotografia."
a cura della Biblioteca Civica Patrimonio Studi e dell'Archivio Storico Comunale

Domenica 11 settembre 2011, dalle ore 20.30 presso lo stand dell'URP (via Guercino, 41)
"Programma per il contenimento della popolazione dei colombi urbani"
a cura del Servizio Ambiente e CMV del Comune di Cento
Anagrafe Canina: promozione e distribuzione della pubblicazione "Saremo Amici per sempre".

CENSIMENTO DELLA POPOLAZIONE 2011 – CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA (SECONDO SEM 2011)

L'URP è stato individuato e divenuto naturalmente il principale CCR (centro comunale di raccolta) per il Censimento 2011. Considerando che i primi questionari inviati alla popolazione tramite posta sono arrivati già i primi giorni di settembre, l'Ufficio è stato immediatamente contattato dai cittadini che chiedevano informazioni.

La maggior parte dei questionari restituiti al Comune sono stati consegnati all'URP che ovviamente oltre a controllarne i contenuti ha svolto l'attività di supporto alla compilazione, sempre con l'ausilio di 1 o 2 rilevatori del censimento, in modo da non trascurare le attività tipiche del servizio.

I dati di seguito riportati fanno riferimento all'attività dei soli operatori Urp:

- ritiro questionari ISTAT in formato cartaceo e rilascio ricevute SGR n. 840
- ritiro questionari ISTAT in formato cartaceo con ricevute prestampate n. 120
- inserimento questionari on line n. 35
- informazioni sulla compilazione, tempistica e modalità di consegna n. 350

ATTIVITA' STRUTTURALI DELL'URP

Il numero dei reclami pervenuti all'URP nel 2011 sono 577, da anni si attestano tra i 500/600 reclami all'anno presentati all'URP tramite i diversi canali.

La problematica che è sempre presente al top è relativa alla gestione dell'illuminazione pubblica/strade e sicurezza; pertanto sono principalmente coinvolti i settori competenti.

Dei 577 reclami, il 64% è stato tecnicamente e concretamente risolto, il 13% non risolto e il 22% ha interessato questioni dove è stato possibile dare solo una risposta motivata.

RECLAMI ANNO 2011 - TIPOLOGIA				
TIPOLOGIA	1° SEM	2° SEM	TOT	%
Illuminazione	62	127	189	32,8%
Strade	54	84	138	23,9%
Sicurezza	23	42	65	11,3%
Verde	17	22	39	6,8%
Igiene	13	23	36	6,2%
Fogne	16	18	34	5,9%
Ambiente	9	15	24	4,2%
Animali	3	8	11	1,9%
Rifiuti	5	5	10	1,7%
Rumore	3	4	7	1,2%
Amministrazione	0	7	7	1,2%
Informazioni	7	0	7	1,2%
Cultura	4	1	5	0,9%
Edilizia	0	2	2	0,3%
Servizi Comunali	0	1	1	0,2%
Cimiteri	0	1	1	0,2%
Patrimonio	1	0	1	0,2%
TOTALE	217	360	577	100,0%

RECLAMI 2011 PER SETTORE	1° SEM	2° SEM	TOT	%
LAVORI PUBBLICI	100	130	230	39,9%
C.M.V.	79	137	216	37,4%
POLIZIA MUNICIPALE	25	61	86	14,9%
AMMINISTRAZIONE	6	6	12	2,1%
IMPIANTI SPORTIVI	1	6	7	1,2%
URP	1	6	7	1,2%

URBANISTICA	0	4	4	0,7%
PROVINCIA STRADE	3	1	4	0,7%
HERA	0	3	3	0,5%
ANAGRAFE	1	2	3	0,5%
SERVIZI SCOLASTICI	1	1	2	0,3%
SERVIZI SOCIALI	0	2	2	0,3%
SEGRETERIA SINDACO	0	1	1	0,2%
TOTALE	217	360	577	100,0%

Riassumendo, i reclami riguardano principalmente:

- **Strade:** ripristini lavori Gas, acqua, Enel – Segnaletica orizzontale e verticale e guard rail– manutenzione verde banchine– avvallamenti e condizioni del manto stradale – Saracinesche e tombini stradali – richiesta strisce pedonali.
- **Illuminazione:** sostituzione lampade bruciate ed esauste – pali e parabole lampioni – sistemazione e taratura crepuscolari – semafori malfunzionanti.
- **Sicurezza:** installazione e sistemazione specchi parabolici – manutenzione giochi nei parchi pubblici – parcheggi “selvaggi” – recinzioni precarie nei cantieri – siepi e rami che coprono semafori e/o segnaletiche stradali.
- **Fogne:** pulizia caditoie stradali – aspirazione e lavaggi fognoli – allineamento griglie alla sede stradale – sostituzione caditoie e sifoni.
- **Igiene:** aree verdi incolte – scarichi a cielo aperto – escrementi e deiezioni animali – derattizzazioni e disinfestazioni – moria pesci nel canale coperto.
- **Verde:** sfalcio aree verdi pubbliche e private – raccolta verde - potatura alberi e siepi – raccolta foglie secche – verde incolto a ridosso degli incroci.

Statistiche su i servizi specifici:

I dati sotto riportati superano quasi sempre quelli dell'anno precedente, ossia il 2010, ciò dimostra che l'URP continua a svolgere attività che ormai sono divenute strutturali del servizio ed indispensabili per i cittadini.

1. Licenze di PESCA rilasciate: n. 187 (aumentate)
2. Passaggi di PROPRIETA': n. 184 (aumentate)
3. Pratiche di ANAGRAFE CANINA: n.1459- (iscrizioni/cancellazioni/microchip/cessioni).(aumentato)
4. Pratiche di IDONEITA' ALLOGGIO: n. 202
5. Tesserini di CACCIA: restituiti n. 316 – rilasciati n. 11 (aumentate le restituzioni)
6. Gestione POSTAZIONI INTERNET FREE: n. 134
7. Distribuzione PRODOTTO LARVICIDA n. 190 (aumentato)
8. Macellazione Suini al 31/12/2010 n. 14 (aumentato)
9. Gestione informazioni rimborso tagliandi “gratta e sosta”: da rivenditori n. 28 – da cittadini n. 16 – gestione rimborso con PM n. 8.
10. Contributo cittadini residenti non serviti dalla rete gas – info e compilazione modulo: n. 40 contatti - n. 4 attestazioni rilasciate
11. Rilascio utente/password a tecnici per la consultazione pratiche edilizie: n. 37
12. Rilascio utente/password a tecnici per la consultazione pratiche SUAP – iscrizione a Federa: n. 83

Gestiti anche:

- Regolarizzazione scarichi-Ordinanza sindacale maggio 2011 – n. 85 contatti per richiesta info e n. 45 assistenza compilazione modulistica

- Raccolta Firme Referendum in collegamento/collaborazione con Ufficio Elettorale.

ELENCO BONUS VARI 2011 e ALTRI CONTRIBUTI GESTITI

Informazioni e assistenza compilazione modulo.

Social Card

Carta acquisti prepagata da usare come una normale carta di credito nei supermercati e per il pagamento delle bollette di luce e gas. N. 32 contatti per info procedura di accesso.

Bonus Famiglie

E' bonus messo a disposizione dall'amministrazione comunale vincolato alla tipologia di reddito e al numero di componenti del nucleo familiare.

n. 22 contatti per info e modulistica.

Bonus Elettrico

E' una riduzione dei costi per la fornitura elettrica, effettuata direttamente in bolletta, è rivolta ai cittadini economicamente svantaggiati e per coloro che utilizzano in casa apparecchiature elettromedicali.

Informazione e assistenza alla compilazione: n. 555

Inserimento domande nel SW SGATE n. 524.

Bonus Gas

E' una riduzione dei costi per la fornitura elettrica, effettuata direttamente in bolletta, è rivolta ai cittadini economicamente svantaggiati.

Distribuzione modulistica, informazioni per compilazione domanda: n. 535

Inserimento domande nel SW SGATE n. 551.

Bonus acqua

E' bonus messo a disposizione dall'amministrazione comunale per categorie sociali economicamente disagiati e riguarda un contributo su tariffa acqua.

n. 100 contatti – n.111 domande presentate

Contributo Affitto

Messo a disposizione dell'Amministrazione Comunale a vincolato alla tipologia di reddito.

Anno 2011 – n. 351 assistenza alla compilazione domanda

Anno 2010 – n. 195 posizioni trattate relativamente al controllo sulle variazioni anagrafiche

Integrazioni alle domande – n. 97 casi

Contributo Fondo solidarietà

per le famiglie che hanno perso il lavoro o sono in Cassa Integrazione a seguito della crisi economica

n. 37 contatti per info.