

RELAZIONE ATTIVITA' – ANNO 2009



URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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, 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 e per presentare e avere risposta su reclami/suggerimenti.

II PUNTO CMV presso URP

Il servizio è stato attivato alla fine dello scorso anno presso i locali dell'URP; ogni giovedì mattina un operatore di CMV è disponibile al pubblico dalle ore 9 alle ore 13.

Continua ad essere buona l'affluenza di pubblico e le mansioni svolte riguardano principalmente:

- informazioni riferite alla tassa dei rifiuti in fase di fatturazione, o nuove denunce/cessazioni/subentri;
- pratiche gas o domande e comunicazioni relative all'emissione delle fatture;
- per punto di contatto con Hera : pratiche riguardanti il servizio idrico del Comune di Cento;
- telefonate varie.

Indicativamente, giusto per dare una indicazione del tipo di utenza che si presenta presso questo sportello, i cittadini serviti si aggirano intorno alle 20 persone per mattinata e sono soprattutto di mezza età ed anziani oltre che parecchi stranieri.

URP E BONUS VARI – anno 2009

Il 2009 è stato sicuramente l'anno del BOOM dei BONUS gestiti, come front-office dall'URP a supporto dei Servizi Sociali.

Informazioni, distribuzione modulistica, accettazione domande e assistenza alla compilazione:

- Tariffa Igiene Ambientale: n. 185 contatti (di cui n. 93 domande presentate)
- Fornitura Gas: n. 211 contatti (di cui n.101 domande presentate)
- Tariffa Acqua: n.183 contatti (di cui n. 104 domande presentate)
- Domanda per contributi del Fondo Solidarietà rivolto alle famiglie che hanno perso il lavoro in conseguenza della crisi economica: n.. 50 contatti
- Domanda per contributo a sostegno delle Famiglie Numerose: n. 20 contatti

Bonus Gas: è un'agevolazione introdotta dal Governo, con l'obiettivo di sostenere la spesa sul gas metano delle famiglie a basso reddito e numerose, garantendo un risparmio annuo sulle bollette del gas. n. 120 contatti

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.

Richieste informazioni sulla procedura di accesso: n. 20 contatti.

Bonus Famiglie: E' un beneficio limitato al solo anno 2009 ed è vincolato alla tipologia di reddito e al numero di componenti del nucleo familiare.

Distribuzione tabelle e modulistica per richieste contributo: n. 90 contatti.

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.

Distribuzione modulistica, informazioni e assistenza agli utenti per una corretta compilazione: n. 480 contatti;

S.GATE: Inserimento diretto domande nel Software SGATE (Sistema Gestione Agevolazione Tariffe Elettriche): n. 364 inserimenti.

Tagliandi “Gratta e Sosta”: Informazioni relative alle modifiche del piano sosta effettuate in occasione delle Festività natalizia 2009 : n. 25 contatti;
Gestione e coordinamento, in collaborazione con la Polizia Municipale, degli accreditati ai rivenditori autorizzati: n. 2 ulteriori adesioni

CARNEVALE 2009

L'URP ha inoltre partecipato attivamente, a supporto dello IAT, 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.

ELEZIONI EUROPEE, PROVINCIALI E REFERENDUM 2009

L'URP ha collaborato con l'Ufficio Elettorale nel PERIODO ELETTORALE effettuando inoltre apertura straordinaria, per rilascio informazioni e copie dei risultati, nella sera della domenica e del lunedì di scrutinio e chiusura lavori.

SETTEMBRE CENTESE 2009

L'URP, lo IAT, l'InformaGiovani e SUAP hanno partecipato attivamente settembre centese 2009 con l'apertura straordinaria nelle 6 serate di fiera con i seguenti progetti in collaborazione con altri servizi:

- 8 settembre – Presentazione del libro “Suggerimenti per immagini” foto confronto della Cento di ieri e di oggi.
- 9 settembre – Presentazione nuovi servizi informatici.
- 10 settembre – La partecipazione dei cittadini alla PA: il Bilancio di Previsione e la Fondazione Teatro.
- 11 settembre – Cultura e Turismo: musei e promozione del territorio.
- 12 settembre – Giovani protagonisti : form-azione e network.
- 13 settembre – Anagrafe Canina - Progetto COORSA:servizi on-line per le imprese.

In questo contenitore speciale, costituito dai portici antistanti gli uffici URP/SUAP/INFOG, allestito con un piccolo salotto, proiettore di immagini/slide e microfono, è stato possibile incontrare la cittadinanza curiosa di conoscere le novità ed i servizi offerti dal Comune, ottenere informazioni, depliant e modulistica oltre a consegnare un questionario sulla sicurezza i cui dati sono stati elaborati dall'ufficio di statistica.

ALCUNI DATI STATISTICI complessivi dell'anno 2009 per URP

Statistiche su servizi specifici:

ATTIVITA'-SERVIZI	PRIMO SEMESTRE	SECONDO SEMESTRE	TOTALI
Licenze di PESCA	96	72	168
Passaggi di PROPRIETA'	83	77	160
Pratiche di ANAGRAFE CANINA:	310 (207 ISCR – 103 CANC)	257 (234 ISCR – 23 CANC)	567
Pratiche di IDONEITA' ALLOGGIO	170	249	419
Tesserini di CACCIA	169	1	170
CONTRIBUTO AFFITTO - Domande assistenza compilazione	330	0	330

Gestione POSTAZIONI INTERNET FREE	246	171	417
Distribuzione PRODOTTO LARVICIDA	350	40	397
Macellazione SUINI	0	7	7

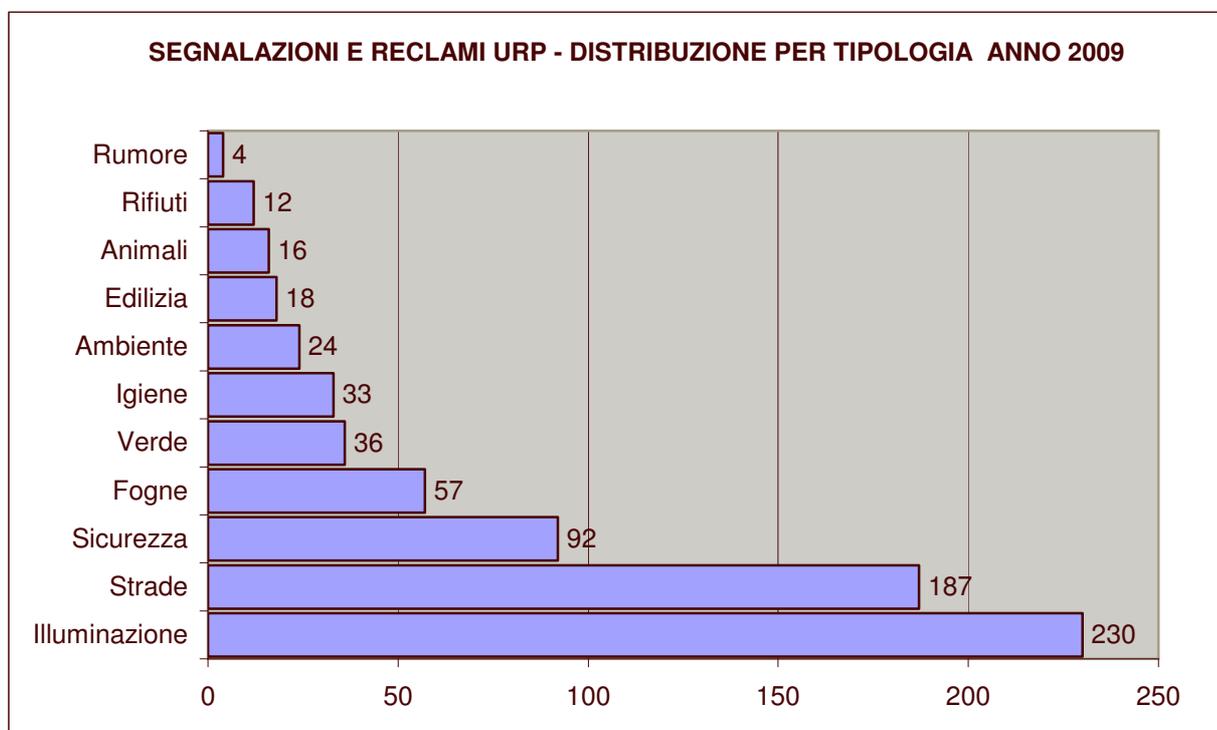
SEGNALAZIONI E RECLAMI – ANNO 2009

(I reclami sono sempre registrati presso il SW gestionale ed inviati, per ottenere la risposta, ai settori interessati)

Sono **709** i reclami/segnalazioni pervenuti nel 2009 presso l'URP (esclusi quelli presentati direttamente alla PM che gestisce autonomamente il SW)

- Risolti tecnicamente: **il 71%**
- Non Risolti: **l' 8%**
- Con risposta motivata per impossibilità di fornire una risposta diretta : **il 21%**

TIPOLOGIA	1 SEM	2 SEM	TOT
Illuminazione	125	105	230
Strade	96	91	187
Sicurezza	45	47	92
Fogne	33	24	57
Verde	21	15	36
Igiene	16	17	33
Ambiente	8	16	24
Edilizia	13	5	18
Animali	9	7	16
Rifiuti	2	10	12
Rumore	2	2	4
TOTALE	370	339	709



Breve descrizione delle tipologie del contenuto dei reclami presentati dai cittadini:

- **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. - Pulizia strade per neve – Distribuzione sale per ghiaccio – manutenzione e sicurezza piste ciclabili.
- **Illuminazione:** sostituzione lampade bruciate ed esauste – pali e parabole lampioni – sistemazione e taratura crepuscolari – semafori tempistica e 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.
- **Animali:** richieste aree sgambamento cani – maltrattamento animali – disturbi e problemi igienici causati dai piccioni – rumori molesti (cani che abbaiano) - moria di pesci nel canale coperto.

SETTORE	1 SEM	2 SEM	TOT
C.M.V.	152	134	286
LAVORI PUBBLICI	132	142	274
POLIZIA MUNICIPALE	35	27	62
URP	24	10	34
SEGRETERIA SINDACO	10	8	18
AMMINISTRAZIONE	11	7	18
CULTURA	0	4	4
EDILIZIA PRIVATA	2	1	3
AGENTI POLIZIA MUNICIPALE	1	2	3
SISTEMI INFORMATIVI	0	2	2
IMPIANTI SPORTIVI	0	1	1
URBANISTICA	1	0	1
ANAGRAFE	1	0	1
ECONOMATO	1	0	1
UFF. UNICO ENTRATE	0	1	1
HERA	0	0	0
PATRIMONIO	0	0	0
SUAP E COMMERCIO	0	0	0
GAFSA	0	0	0
TOTALE	370	339	709

Riassunto obiettivi prefissati e lavoro svolto fino al 31/12/2009

Grazie alla collaborazione della Stagista IAT/URP annuale.

Obiettivi principali:

1. far diventare la RETE CIVICA uno strumento realmente interattivo tra cittadini e amministrazione, sito in cui sono, prima di tutto, presenti tutte le informazioni aggiornate e la modulistica necessaria relativamente a qualsiasi procedimento di ogni servizio/ufficio.
2. dare la possibilità all'utenza, attraverso l'utilizzo di appositi canali certificati (PEC-FIRMA DIGITALE) di presentare le istanze ON-LINE (!!! Tenuto anche conto del progetto COORSA relativamente agli SUAP!!!).
3. creare un CIRCOLO VIRTUOSO automatico, ossia fare in modo che le informazioni fluiscano veloci e si mantengano vive/aggiornate sia internamente che su WEB.

Per fare questo è stato importante verificare:

1. quali sono i punti di forza e di debolezza dell'attuale rete civica
2. chi ci sta lavorando per la pubblicazione di informazioni/modulistica
3. quali sono le informazioni e la struttura che si intende recuperare
4. quali informazioni sono ridondanti e quindi renderle efficienti
5. quali informazioni sono sbagliate/non aggiornate e quindi rinnovarle.

Una volta effettuata questa analisi, è stato necessario definire e concordare alcuni aspetti organizzativi:

1. individuare, per servizio, i nominativi/referenti di chi lavora/lavorerà direttamente nella redazione delle informazioni da pubblicare;
2. coinvolgere concretamente, con il supporto effettivo dell'URP, quei servizi che a tutt'oggi non hanno mai lavorato direttamente su WEB e che quindi non hanno il loro spazio;
3. definire un modus operandi standard, ossia concordare una struttura omogenea di pubblicazione (es: come deve essere strutturata una scheda-notizia, i link, quali immagini inserire, quali dimensioni, come deve essere la modulistica ecc.....);
4. individuare una sorta di REDATTORE CAPO ossia un servizio che farà da stimolo e controllo relativamente a tutte quelle informazioni che proverranno dai servizi e che dovranno essere pubblicate in quanto utili all'utenza -> URP
5. l'URP dovrà pertanto lavorare da collante, essere sempre messo a conoscenza di qualsiasi informazione "pratica" che si intende pubblicare sul sito da parte dei diversi servizi comunali.
6. creare una sorta di TAVOLO DI COORDINAMENTO che si potrà riunire qual'ora vi sia necessità di concordare la pubblicazione di determinare informazioni trasversali che possono coinvolgere più servizi.
7. predisporre un semplice, ma chiaro regolamento interno, per la gestione della comunicazione interna/esterna delle informazioni da inserire su WEB.

Importante è avere il supporto dei SSI ed in particolare poter contare su un collega specifico in modo che, ogni qual volta si verifichi la necessità sia strutturale che di urgenza tecnica, si possa immediatamente agire di conseguenza.

Risultati raggiunti al 31 dic. 2009.

- a) aggiornati/ripopolati i contenuti della Rete Civica, soprattutto per quanto riguarda tutte le informazioni collegate a procedimenti/schede-notizia e modulistica comunali che hanno un'utilità diretta per i cittadini/utenti esterni.
- E' stata creata la nuova sezione Schede e Procedimenti e sono stati aggiornati i procedimenti di Anagrafe, Stato Civile, URP, PM, Sport e tempo libero, Cultura

- iniziato un primo trasferimento di informazioni dalla sezione utilizzata in precedenza, all'interno delle pagine Urp (sezione Schede notizia dei procedimenti: <http://www.comune.cento.fe.it/sportellicomunali/urp/-schedeproc/>) in modo da evidenziare la sezione in home page e renderla facilmente reperibile dal cittadino.
- La sezione sopracitata è stata oscurata al momento opportuno
- Nello stesso modo sono state aggiornate le schede della già esistente sezione Modulistica, sono stati sostituiti i moduli obsoleti ed è stata creata una sezione apposita per la modulistica di Polizia Municipale, fino ad ora non disponibile in rete.

- b) riorganizzata, in parte, l'architettura del sito relativamente al più corretto posizionamento di queste informazioni; in questo caso l'obiettivo è attualmente in fase di realizzazione/progettazione. Le nuove sezioni create hanno sicuramente migliorato la reperibilità delle informazioni ma resta molto lavoro da fare per quanto riguarda l'oscuramento delle vecchie notizie e di dati obsoleti e fuorvianti attualmente ancora disponibili in rete. L'operazione risulta lunga e particolarmente complessa a causa della stratificazione della rete civica e della mancanza di consapevolezza di chi gestisce i servizi delle informazioni inserite in rete nel corso degli anni. In fase di revisione, per il momento solo progettuale, anche per quanto riguarda lo spazio di Sportello Sociale. E' sorta la necessità di integrare al resto delle Schede, i procedimenti dei Servizi Sociali.
- c) Creato in parte un circolo virtuoso di "auto-alimentazione" della Rete Civica da parte di tutti i servizi. La PM è ora attualmente autonoma nella gestione dei propri procedimenti/schede notizia/modulistica, partendo da una situazione di assoluta assenza dalla rete.

Riassumendo:

- analizzate circa 50 pagine delle Schede Procedimenti e trasferite nella nuova sezione Schede e Procedimenti
- inseriti circa 20 nuovi moduli e controllati quasi tutti i moduli precedentemente inseriti nella sezione modulistica
- verificate e corrette circa 200 pagine web

Obiettivi futuri di sviluppo e mantenimento:

Per ottenere il raggiungimento degli obiettivi preposti è necessario cambiare l'impostazione del lavoro: sarebbe utile che una figura dedicata attuasse un piano a lungo termine atto al raggiungimento dell'autonomia completa dei servizi e assistesse alla pubblicazione in rete, in modo da correggere eventuali sviste o errori e per seguire l'andamento della rete civica, per mantenerla flessibile e aggiornata.

Occorre una figura redazionale a disposizione e supporto dei servizi, un capo redattore in grado di controllare e vincolare l'immissione in rete dei dati in modo da avere piena consapevolezza della struttura della rete, troppo spesso sfuggita di mano proprio a causa dell'assenza di tale figura.

Un modulo cartaceo obsoleto rimarrà "a prendere polvere su uno scaffale", un'informazione scorretta in rete continuerà a fuorviare gli utenti fino a quando non sarà corretta.

Ogni servizio dovrebbe avere nome utente e password di accesso, dovrebbe essere autonomo nella creazione delle proprie schede e dovrebbe avere la possibilità/dovere di utilizzare la rete civica come ogni altro strumento di lavoro.

Considerare la piattaforma web un nemico sconosciuto provoca se non disservizi, senza dubbio un rallentamento nello svolgimento di molte pratiche.

Poter avere accesso ad uno spazio online dovrebbe essere desiderio di ogni settore/ufficio che offre un servizio al pubblico, ad oggi sempre più abituato a cercare on-line le notizie, prima ancora di telefonare o uscire di casa per recarsi ad uno sportello.

Rendere il più esaustive possibile le notizie on-line è una delle priorità per il Comune di Cento.