

RELAZIONE ATTIVITA' - ANNO 2008



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.

Nel 2008 le attività che lo hanno caratterizzato sono state:

- Apertura straordinaria URP E IAT per i weekend del CARNEVALE;
- Collaborazione attiva durante le Elezioni Politiche 2008;
- Attivazione sportello per "Procedura per le Dimissioni Volontarie" - dal 1 maggio 2008 al 24 giugno 2008 (poi cambiata la legge).
- Partecipazione alla fiera del SETTEMBRE CENTESE – URP, IAT & INFORMAGIOVANI IN FIERA
- Ricevimento domande e assistenza alla compilazione Contributi TIA, gas, acqua e famiglie numerose

II PUNTO CMV presso URP

Il servizio è stato attivato alla fine del 2007 presso i locali dell'URP; ogni giovedì mattina un operatore di CMV è disponibile al pubblico dalle ore 9 alle ore 13.

Nel 2008 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 10/15 persone per mattinata e sono soprattutto di mezza età oltre che stranieri.

SETTEMBRE CENTESE – URP, IAT & INFORMAGIOVANI IN FIERA

L'URP in collaborazione con IAT, Informa Giovani e CMV ha inoltre partecipato attivamente alla gestione collaterale delle iniziative culturali durante il SETTEMBRE CENTESE essendo aperto tutti i giorni delle giornate di fiera fino alle ore 23.30.

MERCOLEDI 10/09/2008 - Cultura e Turismo

Presentazione del libro di Alessio Gallerani "Root World. La radice oscura"; Presentazione della nuova Guida Turistica dell'Alto Ferrarese " Vie d'Arte, d'Acqua e di Sapori" e delle attività culturali e museali dell'autunno 2008

Saluto dell'Assessore Biancardi che ha presentato le attività museali e turistiche del Comune e ha introdotto lo scrittore centese Alessio Gallerani

Presentazione del libro di Alessio Gallerani. Oltre all'autore sono intervenuti due celebri scrittori bolognesi Silvia Torrealta e Gianfranco Nerozzi, che hanno dato vita a un interessante dibattito sul genere fantasy in Italia.

La partecipazione del pubblico è stata positiva. Alessio Gallerani ha richiesto di poter partecipare nuovamente a incontri organizzati dal Comune (era già stato nostro ospite presso lo stand del Comune durante il Porky's Beer) quando pubblicherà gli altri due libri della sua trilogia.

Relativamente ai temi museali e turistici, la maggior richiesta di informazioni e materiale ha riguardato la tela I bari i Caravaggio presente temporaneamente in Pinacoteca, le visite guidate gratuite previste per l'autunno e la guida dell 'Alto Ferrarese.

GIOVEDI' 11/09/2008 - I Servizi nel Sociale

Nel corso della serata alla presenza dell'Ass. Maria Rosa Grazzi, del Dirigente dei Servizi alla Persona Mauro Zuntini e di altri Operatori del Settore, è stata presentata la "Nuova Guida ai Servizi Sociali" insieme ad altre iniziative legate al servizio:

"Progetto Trasporto Facile" – per organizzare trasporto di persone disabili e non da casa alle strutture ospedaliere a cura di volontari

"Centro Servizi Aspasia" - centro servizi rivolto ad anziani e famiglie per come punto di riferimento per l'assistenza a domicilio e alle badanti per iscrizione a corsi di specializzazione e di lingua italiana.

A differenza delle altre serate c'è stata scarsa partecipazione di pubblico visto l'argomento serio e impegnativo inserito in un ambito di festa.

Per questo genere di iniziative si ritiene necessario invitare persone già sensibili al tema trattato, come ad esempio operatori nelle associazioni di volontariato che a Cento sono numerose.

VENERDI' 12/09/2008 – La Sicurezza con la Polizia Municipale

Nel corso della serata alla presenza del Vice Sindaco e degli Ispettori di P.M. Perrone, Coppo e Bergamini , sono state effettuate diverse prove di test alcolico con l'etilometro e illustrate le seguenti iniziative :

"Il Falso Documentale" – consigli utili per non incappare in truffe quali denaro falso, documenti contraffatti ecc..

“Guida in stato di ebbrezza” e “Guida in stato di alterazione psico-fisica per droga”: breve :riassunto delle nuove regole del Codice della Strada in vigore dal 23/07/08

Apertura InformaGiovani: diverse persone si sono rivolte allo sportello per immatricolazione online all'università, consegna curriculum vitae, consultazione offerte di lavoro e corsi di formazione.

E stata una delle serate che ha visto più affluenza e partecipazione di pubblico interessato all'iniziativa. Molte persone si sono offerte spontaneamente per sottoporsi al test alcolico, chiedendo informazioni per la maggior riguardanti la quantità di alcool da assumere per non risultare positivi al test e non incorrere nel ritiro della patente.

SABATO 13/09/2008 – InformaGiovani....Protagonisti

Presentazione libro del giovane centese Edi Guselli: la partecipazione del pubblico è stata positiva, grazie alla disposizione della “location”, del microfono e del proiettore che hanno permesso alle persone a passeggio di intrattenersi e assistere all'intervista dello scrittore.

Guselli è stato simpatico e brillante, perciò si ascoltava molto volentieri.

Promozione portale “fuoridallanebbia”: proiezione e presentazione del sito per i giovani, realizzato dai comuni dell'Alto Ferrarese. Distribuzione gadget e materiale informativo su come diventare redattori del portale, partecipazione di alcuni referenti del Comune di Vigarano Mainarda, capofila del progetto.

Distribuzione gadget dell'InformaGiovani e promozione nuovi corsi professionali in partenza nel mese di settembre: molte persone hanno chiesto informazioni in merito e hanno dimostrato apprezzamento per l'apertura serale del servizio, in quanto lavoratori e impossibilitati a rivolgersi all'ufficio in orario diurno.

Aspetti negativi: niente di particolare, forse la concomitanza con il concerto in piazza, che non permetteva una grande amplificazione della voce. D'altra parte anticipare gli appuntamenti non avrebbe permesso di avere un pubblico numeroso.

DOMENICA 14/09/2008 – Adotta un Cagnolino

Serata alla presenza del Vice Sindaco e degli Ispettori della P.M. Michela Bosi e Donadello Fabiola

Presentazione e distribuzione del nuovo opuscolo informativo “Anagrafe Canina” contenente riferimenti di leggi e regolamento comunale.

Discreta affluenza di pubblico incuriosito dalle foto dei cagnolini da adottare esposte nella bacheca posizionata davanti all'URP.

Numerose le richieste di informazioni sul canile “Il Giovanetto”, con il quale il Comune di Cento ha in attivo una convenzione, sulle modalità di adozione e sulla legislazione vigente.

Bilancio della serata positivo dimostrato dall'interesse delle persone che si sono fermate presso il nostro spazio espositivo e che si sono complimentate per l'iniziativa.

Da questo lo spunto per continuare a sensibilizzare i cittadini sull'argomento, un esempio è la prossima realizzazione di una pagina web sul nostro sito dedicata all'anagrafe canina .

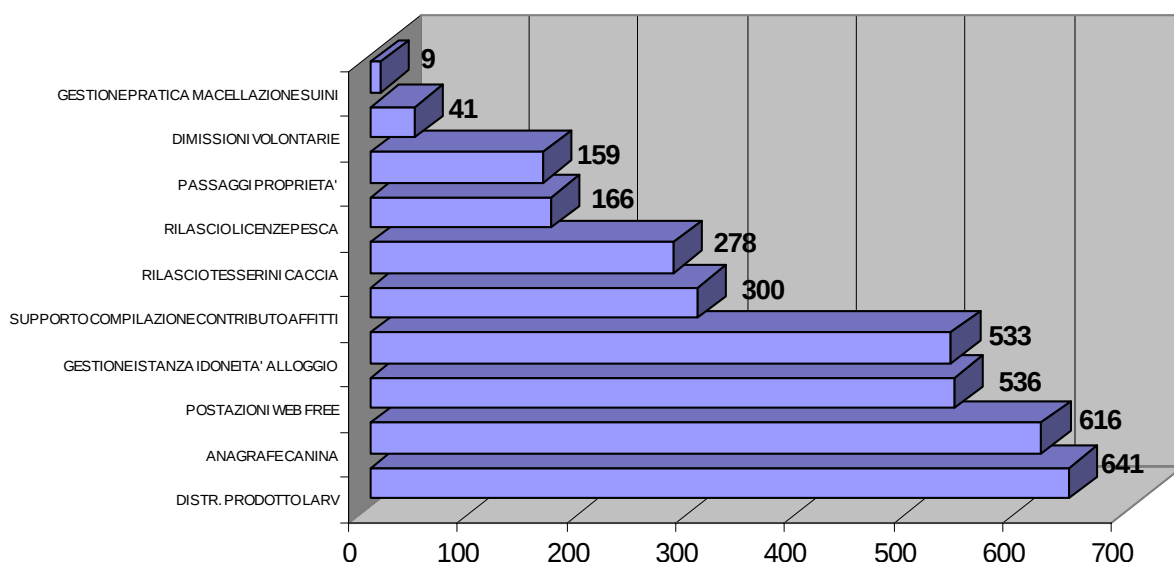
Durante tutte le serate della Fiera sono stati distribuiti gadget e materiale informativo relativamente agli argomenti trattati.



ALCUNI DATI STATISTICI del 2008 per URP

ATTIVITA' VARIE URP	I SEM	II SEM	TOT	%
DISTR. PRODOTTO LARV	590	51	641	19,5
ANAGRAFE CANINA	291	325	616	18,8
POSTAZIONI WEB FREE	261	275	536	16,3
GESTIONE ISTANZA IDONEITA' ALLOGGIO	363	170	533	16,3
SUPPORTO COMPILAZIONE CONTRIBUTO AFFITTI	300	0	300	9,1
RILASCIO TESSERINI CACCIA	94	184	278	8,5
RILASCIO LICENZE PESCA	113	53	166	5,1
PASSAGGI PROPRIETA'	85	74	159	4,8
DIMENSIONI VOLONTARIE	41	0	41	1,3
GESTIONE PRATICA MACELLAZIONE SUINI	0	9	9	0,3

VARIE ATTIVITA' URP - ANNO 2008 - VALORI ASSOLUTI



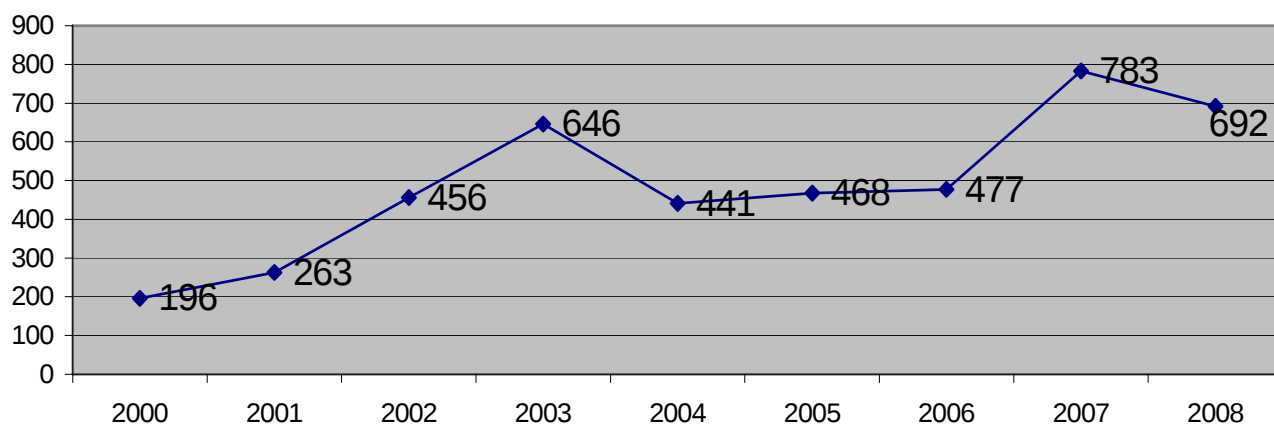
SEGNALAZIONI E RECLAMI - ANNO 2008

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

Sono **692** i reclami/segnalazioni pervenuti nel 2008 presso l'URP (esclusi quelli presentati direttamente alla PM che gestisce autonomamente il SW)

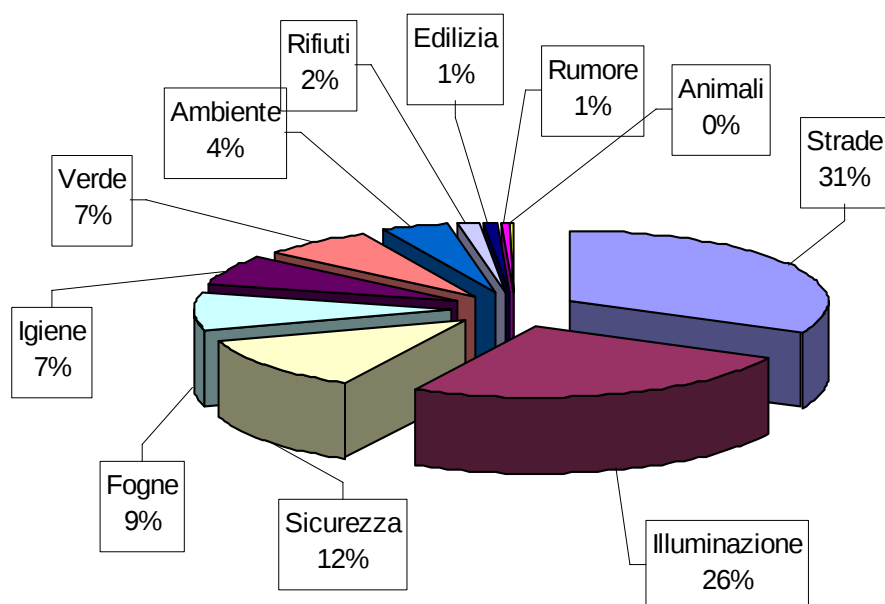
- Risolti tecnicamente: **465** (67% sul totale)
- Non Risolti: **69** (10% sul totale)
- Con risposta motivata per impossibilità di fornire una risposta diretta : **145** (21% sul totale)
- Segnalazioni Assegnate ancora in corso al 31/12/2008: **13** (2% sul totale)

RECLAMI PRESENTATI ALL'URP DAL 2000 AL 2008



TIPOLOGIA 2008	TOT II sem	TOT I sem	TOT	%
Strade	118	105	223	32,2
Illuminazione	96	81	177	25,6
Sicurezza	51	35	86	12,4
Fogne	29	30	59	8,5
Igiene	29	20	49	7,1
Verde	28	20	48	6,9
Ambiente	13	15	28	4,0
Rifiuti	3	8	11	1,6
Edilizia	1	5	6	0,9
Rumore	2	2	4	0,6
Animali	0	1	1	0,1
TOTALI	370	322	692	100,0

SEGNALAZIONI E RECLAMI URP - ANNO 2008 SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA



- **Strade:** ripristini lavori Gas, acqua, Enel – Segnaletica orizzontale e verticale e guardrail– 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.

SETTORE 2008	TOT II sem	TOT I sem	TOT	%
LAVORI PUBBLICI	225	167	392	56,6
C.M.V.	103	98	201	29,0
POLIZIA MUNICIPALE	12	30	42	6,1
URP	11	7	18	2,6
AMMINISTRAZIONE	11	5	16	2,3
SEGRETERIA SINDACO	1	4	5	0,7
SISTEMI INFORMATIVI	1	3	4	0,6
EDILIZIA PRIVATA	0	4	4	0,6
URBANISTICA	2	1	3	0,4
PATRIMONIO	2	1	3	0,4
IMPIANTI SPORTIVI	0	1	1	0,1
HERA	0	1	1	0,1
SUAP E COMMERCIO	1	0	1	0,1
GAFSA	1	0	1	0,1
TOTALI	370	322	692	100,0