

# RELAZIONE ATTIVITA' – ANNO 2010

Servizi: URP – SUAP – COSAP - InformaGIOVANI

SETTORE: DIREZIONE GENERALE



**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 25 persone per mattinata e sono soprattutto di mezza età ed anziani oltre che parecchi stranieri.

## CARNEVALE 2010

L'URP ha inoltre partecipato attivamente, a supporto dello IAT (da gennaio 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 il referente per la Protezione Civile attraverso il proprio numero verde.

## ELEZIONI REGIONALI 2010 – 28 E 29 MARZO

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 2010

L'URP, come ogni settembre, aperto tutto il giorno fino alle 23 nelle 5 giornate di fiera, è stato il contenitore di diverse iniziative del Comune di Cento dedicate a vari servizi ai cittadini:

Mercoledì 8 settembre - SUAP

SUAP: le pratiche in digitale – Progetti COORSA/SIMPAS

Giovedì 9 settembre - Informagiovani

Corsi di formazione: quali opportunità sul territorio?

L'università è arrivata a Cento: presentazione dell'Università telematica "Guglielmo Marconi".

Venerdì 10 settembre - PM

- Iniziative di Educazione stradale

- Guida in stato di ebbrezza e da stupefacenti - Informazione Prevenzione Repressione

Sabato 11 settembre - Biblioteca

- "Le botteghe dei ricordi: attività commerciali a Cento nel XIX e XX secolo fra storia e memoria"

- "La Biblioteca fuori di sé" Presentazione dei servizi della Biblioteca Civica Patrimonio Studi

Domenica 12 settembre - URP

Anagrafe Canina e servizi dell'URP: distribuzione palette igieniche per cani, informazioni sul microchip obbligatorio, presentazione servizi erogati

### **ALCUNI DATI STATISTICI del 2010 per URP relativi alle varie attività.**

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

Statistiche su servizi specifici:

1. Licenze di PESCA rilasciate: **n. 141**
2. Passaggi di PROPRIETA': **n. 163**
3. Pratiche di ANAGRAFE CANINA: **n. 984** - (tra iscrizioni/cancellazioni/microchip/cessioni).
4. Pratiche di IDONEITA' ALLOGGIO: **n. 345**
5. Tesserini di CACCIA: **restituiti n. 180 – rilasciati n. 169**
6. Gestione POSTAZIONI INTERNET FREE: **n. 534**
7. Distribuzione PRODOTTO LARVICIDA **n. 149**
8. Macellazione Suini al 31/12/2010 **n. 10**
9. Assistenza compilazione DOMANDE CONTRIBUTO AFFITTO: **n. 360**
10. Assistenza compilazione DOMANDE PER CONTRIBUTI DEL FONDO SOLIDARIETA' rivolto alle famiglie che hanno perso il lavoro in conseguenza della crisi economica: **n. 25**

### **TAGLIANDI "GRATTA E SOSTA":**

Informazioni generali sul piano sosta a pagamento: **n. 25 contatti**;

Gestione e coordinamento, in collaborazione con la Polizia Municipale, degli accrediti ai rivenditori autorizzati: **n. 4 nuove adesioni** (regolarizzate con apposita determinazione). Informazioni relative alle modifiche del piano sosta effettuate in occasione delle Festività natalizia 2010: **n. 72 contatti**; **n. 36 adesioni**

### **AREE NON SERVITE DALLA RETE GAS:**

Informazioni generali, ritiro modulo richiesta e assistenza alla compilazione **n. 98 contatti**  
**Attestazioni rilasciate n. 40** (in collaborazione con LLPP)

## **URP E BONUS VARI**

Il 2009 è stato sicuramente l'anno della novità e dell'BOOM dei BONUS gestiti, come front-office dall'URP a supporto dei Servizi Sociali, questa attività non è stata mai stata sospesa ed è presente per tutto il 2010, dove le attività dell'URP sono, in alcuni casi, raddoppiate:

### **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. 12 contatti**.

### **Bonus Famiglie (-66 rispetto 2009)**

E' un beneficio limitato al solo anno 2010 ed è vincolato alla tipologia di reddito e al numero di componenti del nucleo familiare.

Distribuzione tabelle e modulistica per richieste contributo: **n. 24 contatti**.

### **Bonus Elettrico (+365 rispetto 2009)**

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. 455**

- Inserimento diretto domande-programma SGATE (Sistema Gestione Agevolazione Tariffe Elettriche): **n. 390**

### **Bonus Gas ( + 142 rispetto 2009)**

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

Distribuzione modulistica, informazioni e assistenza agli utenti per una corretta compilazione: **n. 570**

Inserimento diretto domande-programma SGATE (Sistema Gestione Agevolazione Tariffe Gas): **n. 416**

### SEGNALAZIONI E RECLAMI - ANNO 2010

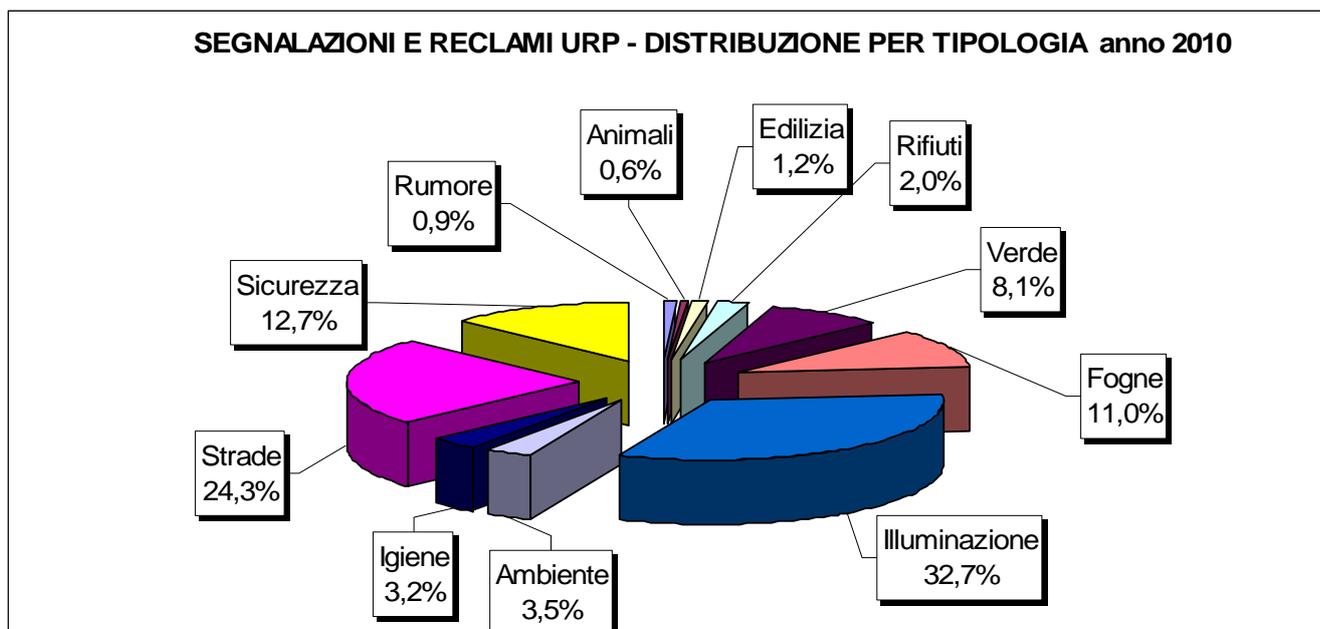
(I reclami sono sempre registrati presso il SW gestionale ed inviati, per ottenere la risposta, ai settori interessati)

Sono **616** i reclami/segnalazioni pervenuti nel 1° semestre 2010 presso l'URP Numero di Segnalazioni (93 in meno rispetto al 2009).

Numero di Segnalazioni Chiuse al **01/01/2010** al **30/06/2010**: **618**

- Risolti tecnicamente: **397** (64% delle segnalazioni chiuse)
- Non Risolti: **96** (16%)
- Con risposta motivata per impossibilità di fornire una risposta diretta : **125** (20%)

Segnalazioni assegnate ed ancora in corso: **12**



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.
- **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.

SETTORI/SERVIZI COINVOLTI NEL 2010	%
LAVORI PUBBLICI	46,0%
C.M.V.	35,7%
POLIZIA MUNICIPALE	6,6%
SEGRETERIA SINDACO	4,2%
URP	3,3%
AMMINISTRAZIONE	2,2%
PROVINCIA STRADE	0,6%
ISTITUZIONE SCOLASTICA	0,6%
URBANISTICA	0,3%
EDILIZIA PRIVATA	0,3%
INFORMATURISMO	0,3%
CULTURA	0,3%