

RELAZIONE ANNUALE 2012

U.R.P. ED INFORMAGIOVANI

Settore – LAVORI PUBBLICI ED ASSETTO DEL TERRITORIO

PREMESSA

I servizi URP SUAP/COMMERCIO, COSAP E INFORMAGIOVANI sono stati oggetti di importanti avvenimenti gestionali ed organizzativi, soprattutto a seguito dei sismi del 20 e 29 maggio 2012.

L'URP, nella sua natura di unico e preparato punto di riferimento per i cittadini, ha svolto prontamente ed egregiamente l'attività informativa nelle difficili giornate del terremoto e nei convulsi mesi successivi.

L'Ufficio, insieme al suo numero verde è stato sempre attivo, anche 24h24, per fornire notizie importanti, dare supporto ai cittadini per la compilazione della modulistica relativa ai danni alle abitazioni, ricevere ed inserire le istanze nei database, oltre che cercare di fare da portavoce tra la cittadinanza ed i vari settori della macchina comunale.

SIMSA DI MAGGIO – ATTIVITA' - LOGISTICA – NUOVA UBICAZIONE DEGLI UFFICI NEL POST SIMSA

Durante ed in seguito ai sismi del 20 e del 29 maggio tutto il personale URP SUAP INFOG, non ha mai interrotto la propria attività, ma è stato sempre e continuativamente presente anche nelle calde ore di emergenza.

L'URP, la domenica mattina, a seguito del sisma del 20, si è subito attivato oltre a gestire il numero verde 24h24 per circa una settimana; durante il sisma del 29 maggio ha collaborato attivamente nel trasferimento in Pandurera (Municipio inagibile) dei servizi, attivandosi immediatamente quale punto di ascolto per i cittadini, sia allo sportello che al telefono e, ovviamente, via e-mail.

Lo sportello è sempre attivo in Pandurera con gli orari di apertura al pubblico tradizionali, è posizionato all'entrata dell'edificio, impegnativo dal punto di vista della privacy, inoltre è disagiata la gestione del pubblico soprattutto nei momenti di chiusura.



URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO nel 2012

ATTIVITA' CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2012

Per il 2012 forte è stato l'incremento, in modo particolare nel periodo post sisma, dell'afflusso di persone presso l'URP in quanto unico punto, sempre aperto e raggiungibile, di collegamento tra i vari uffici interni ed i cittadini.

Ovviamente le persone anziane, gli stranieri ed i cittadini in difficoltà economica (bonus/ricongiungimenti familiari/info su tariffe) richiedono aiuti di orientamento/chiarimento sulle numerose informazioni, ma soprattutto per la compilazione della modulistica specifica.

Inoltre, con le nuove disposizioni in materia di decertificazione, sviluppo economico, semplificazione oltre alla modifica/aggiornamento del CAD (codice dell'amministrazione digitale) le amministrazioni pubbliche ed i servizi da esse offerti si devono sempre più organizzare e rinnovare dal punto di vista tecnologico. L'URP ha messo in pratica queste disposizioni attraverso il potenziamento del sito web, la formazione e l'informazione verso l'utenza.

Inoltre, essendo l'Ufficio che per eccellenza supporta le attività di comunicazione degli altri settori, ha collaborato direttamente con Ufficio Elettorale nell'organizzazione e gestione nell'attività straordinaria delle ELEZIONI CONSULE CIVICHE.

CARNEVALE – edizione 2012

L'URP ogni anno partecipa attivamente, a supporto dello IAT – Informa Turismo, alla gestione collaterale delle iniziative culturali durante il CARNEVALE essendo aperto nei pomeriggi del sabato e mattina della domenica nei 5 weekend carnevaleschi.

Anche per l'edizione 2012 ha potuto offrire il proprio contributo grazie anche alla logistica dell'ufficio L'URP è in queste giornate è il referente per la Protezione Civile attraverso il proprio numero verde.

FIERA DEL SETTEMBRE CENTESE - edizione 2012

Per l'edizione 2012 l'Ufficio, pur essendo dislocato presso la Pandurera e quindi non all'interno del percorso del Centro Storico, ma comunque non lontano dall'area Fieristica di via Santa Liberata, ha proposto e quindi collaborato per una presenza attiva durante le serate di fiera, con apposito stand posto nel piazzale antistante il centro polifunzionale.

Le attività hanno riguardato soprattutto informazioni riguardanti le attività poste in essere dall'Amministrazione nel post- terremoto.

E' stato allestito inoltre una sorta di cinema all'aperto con la proiezione, durante tutte le sere di fiera, di cartoni animati dedicati ai più piccini, in modo da attrarre anche i questi ultimi con un alternativo e più rilassante punto di svago.

ATTIVITA' STRAORDINARIE

PUNTO DI ASCOLTO ED INFORMAZIONE – CONSEGUENZE DEL SISMA DI MAGGIO 2012

L'Ufficio è stato e continua ad essere il punto di riferimento di tutte le informazioni relative al Sisma; dalle informazioni aggiornate sulle continue modifiche alla circolazione, alle informazioni sulle richieste di sopralluogo, sulle ordinanze di inagibilità e su tutto ciò che riguarda contributi dedicati alla ricostruzione, chiarimenti di varia natura ecc.

Inoltre svolge attività di organizzazione appuntamenti relativi allo sportello MUDE, ossia gli appuntamenti richiesti ai tecnici comunali, da parte dei tecnici esterni, per la compilazione della modulistica on line di richiesta contributi per la ricostruzione.

ATTIVITA' STRUTTURALI DELL'URP

RICEZIONE E GESTIONE RECLAMI

Il numero dei reclami pervenuti all'URP nel 2012 sono 679, (n.102 in più rispetto il 2011), è un numero piuttosto consistente considerando che da anni si attestano mediamente 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, al dissesto delle strade e sicurezza; pertanto sono stati principalmente coinvolti i settori competenti.

Dei reclami, il 62% è stato tecnicamente risolto, il 20% non risolto tecnicamente, ed al 18% è stata fornita una risposta motivata e chiarificatrice relativa alla problematica concernente il reclamo.

TIPOLOGIA RECLAMO	TOT	%
Illuminazione	245	36,10%
Strade	146	21,50%
Sicurezza	69	10,20%
Fogne	50	7,40%
Viabilità	43	6,30%
Verde	23	3,40%
Rifiuti	22	3,20%
Ambiente	19	2,80%
Igiene	12	1,80%
Patrimonio	11	1,60%
Servizi Comunali	10	1,50%
Animali	8	1,20%
Rumore	6	0,90%
Edilizia	6	0,90%
Cultura	4	0,60%

SETTORE COINVOLTO	TOT	%
C.M.V.	338	49,80%
LAVORI PUBBLICI	207	30,50%
POLIZIA MUNICIPALE	57	8,40%
URP	31	4,60%
SEGRETERIA SINDACO	15	2,20%
AMMINISTRAZIONE	8	1,20%
URBANISTICA	6	0,90%
CULTURA	5	0,70%
HERA	4	0,60%
SISTEMI INFORMATIVI	2	0,30%
SERVIZI SCOLASTICI	2	0,30%
IMPIANTI SPORTIVI	1	0,10%
EDILIZIA PRIVATA	1	0,10%
SUAP E COMMERCIO	1	0,10%
IGIENE	1	0,10%
TOTALE	679	100,00%

Amministrazione	4	0,60%
Cimiteri	1	0,10%
TOTALE	679	100,00%

Statistiche su alcuni servizi specifici:

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.

1. Licenze di PESCA rilasciate: n. 153
2. Passaggi di PROPRIETA': n. 115
3. Pratiche di ANAGRAFE CANINA: n.1686- (iscrizioni/cancellazioni/microchip/cessioni).
4. Pratiche di IDONEITA' ALLOGGIO: n. 146
5. Tesserini di CACCIA: restituiti n. 151 – rilasciati n. 141
6. Gestione POSTAZIONI INTERNET FREE: n. 60 (fino al 29 maggio)
7. Distribuzione PRODOTTO LARVICIDA n. 60 (sospeso dal 29 maggio)
8. Macellazione Suini al 31/12/2010 n. 9
9. Contributo cittadini residenti non serviti dalla rete gas – info e compilazione modulo: n. 8 contatti

Gestiti anche:

- Raccolta Firme Referendum in collegamento/collaborazione con Ufficio Elettorale.
- Ricezione ed inserimento modulistica richiesta sopralluogo speditivo – post sisma
- Domanda assegnazione alloggio edilizia residenziale pubblica – 120 contatti
- Gestione prenotazioni e partenza dei gruppi per il concerto presso Arena di Verona “La Tosca”;

ELENCO BONUS VARI 2012 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. 5 contatti per info procedura di accesso.

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. 160

Inserimento domande nel SW SGATE n. 259.

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. 180

Inserimento domande nel SW SGATE n. 215.