

RELAZIONE ANNUALE ATTIVITA' – ANNO 2004

Servizi: *URP – SUAP – InformaGiovani – InformaTurismo*

SETTORE: DIREZIONE GENERALE

L'URP NEL 2004 “UN ANNO DA MANUALE”

Il 2004 è stato un anno all'insegna della diffusione di “pubblicazioni” utili per i cittadini, lo si può definire pertanto un *ANNO DA “MANUALE”*.

Grazie alla collaborazione di tutti i colleghi ed i servizi è stato possibile far circolare tante informazioni utili:

- ✍️ Pubblicazioni quadrimestrali dell'InformaTurismo
- ✍️ Quaderni informativi, dei SSDD, utili ai Neo-Genitori e ai Neo-Residenti ;
- ✍️ Vademecum SUAP dedicato alle attività economiche ;
- ✍️ Prontuario sulla Patente a Punti e sul Patentino Ciclomotori della PM;
- ✍️ Guida ai Servizi del Comune di Cento.

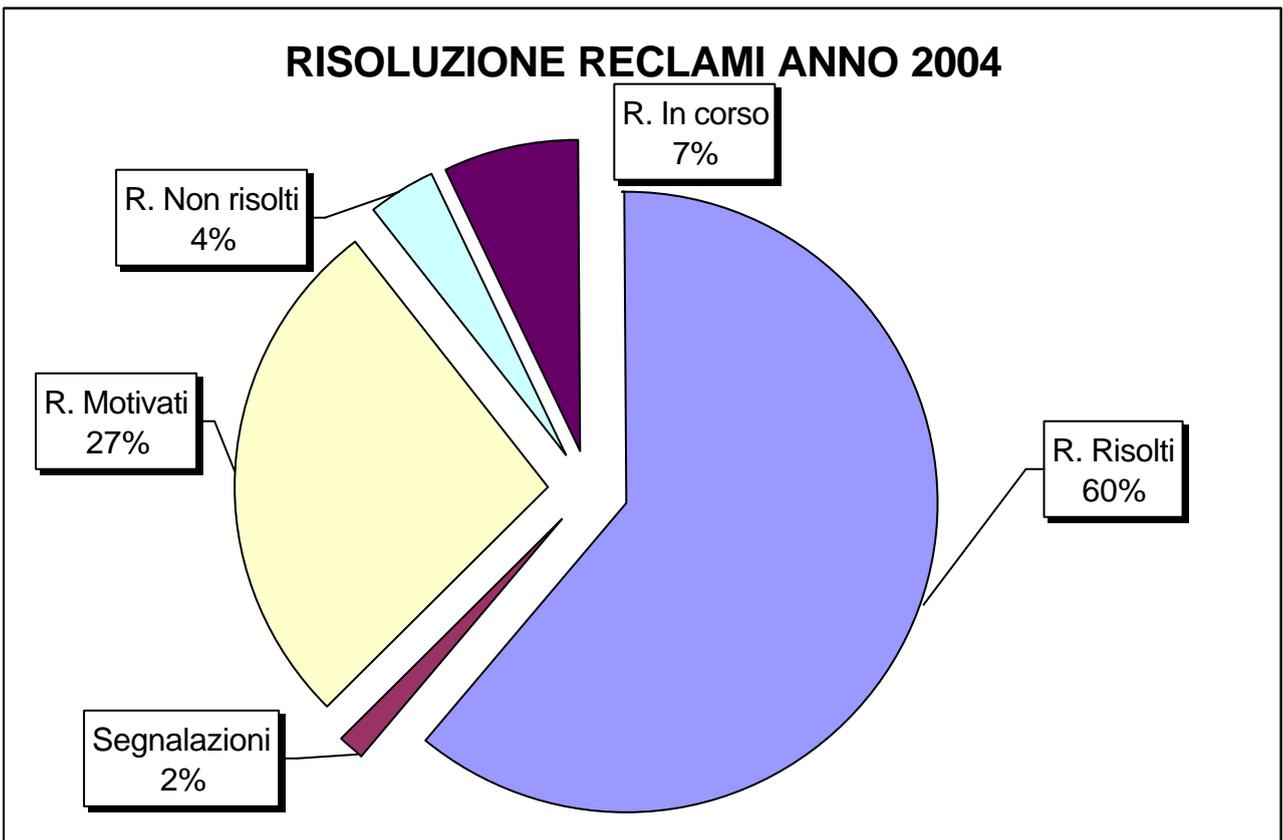
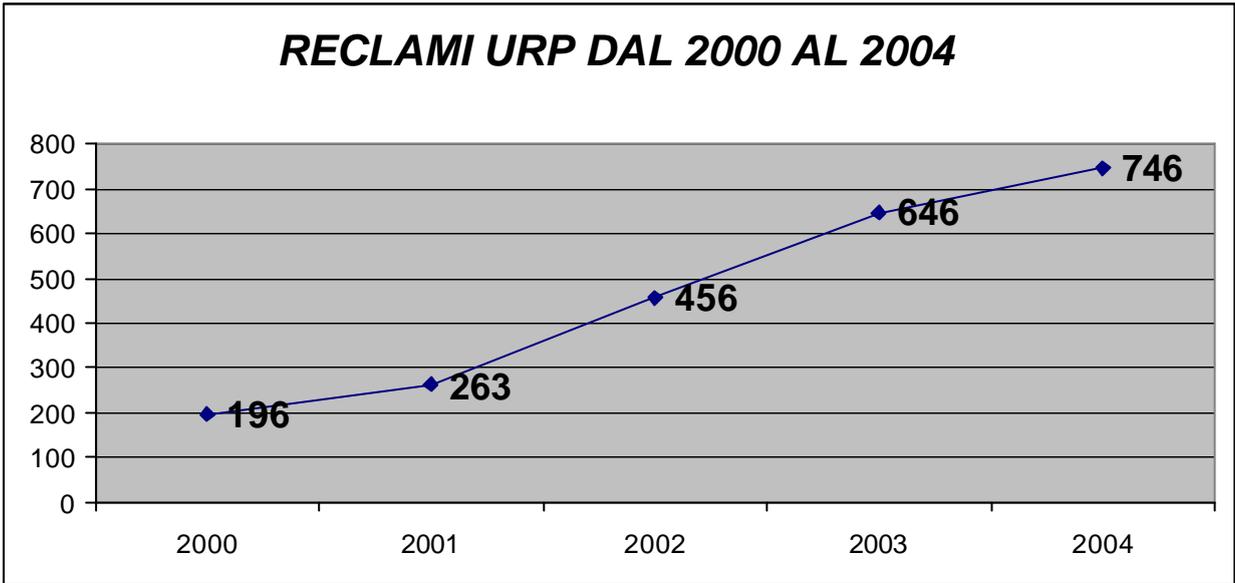
oltre a tutti i depliant informativi dedicati ad argomenti specifici e nuovi servizi comunali.

L'obiettivo, indicato nella relazione previsionale del 2004,. è stato così raggiunto, l'integrazione e la comunicazione tra i servizi si è rafforzata, l'espressione concreta di tale traguardo è offerta proprio da questi “prodotti” che dimostrano l'efficiente risultato della collaborazione interna all'ente che esterna.

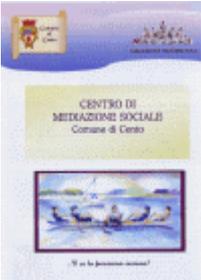
ALCUNI DATI STATISTICI

I contatti annuali dell'URP si sono stabiliti ormai da alcuni anni intorno ai **14.000**, mentre i reclami aumentano di anno in anno, fino ad arrivare nel 2004 a 746 reclami (circa 62 reclami mensili).

Questo conferma la fiducia che il cittadino ripone nello sportello e quindi nel proprio Comune; si rivolge ad esso nei casi di bisogno con l'aspettativa di trovare una soluzione (il 60% dei reclami trova una soluzione ed il 27% una risposta motivata, solo il 4% non è risolto), ascolto relativamente a segnalazioni, dubbi informazioni di interesse pubblico e privato.



ATTIVITA' dell' URP REALIZZATE NEL 2004

ARGOMENTO	TIPOLOGIA DI ATTIVITA'
<p>Grandi Rischi CAMPAGNA INFORMAZIONE CONSAPEVOLE</p> 	<p>Abbiamo collaborato con ARPA per la realizzazione di una campagna informativa (conferenza + depliant) rivolta ai cittadini delle aree interessate (petrolifera estense e FGM) per istruirli nei comportamenti da tenere in forma preventiva di fronte a possibili rischi industriali inquinanti.</p> <p>L'URP di Cento è stato inoltre incaricato da Arpa, vista l'esperienza nella comunicazione pubblica ed i buoni risultati raggiunti in questi anni, per lo studio/redazione grafica del depliant.</p> <p>La conferenza con i cittadini si terrà il 13/01/05.</p>
<p>Apertura straordinaria dell'URP</p>	<p>L'URP è rimasto aperto, per il periodo SETTEMBRE CENTESE, dal 8 sett al 12 sett per 5 giorni serate comprese (fino alle ore 23.30)</p>
<p>Servizio di Mediazione Sociale</p> 	<p>Durante il settembre centese è stato reso noto alla cittadinanza, in collaborazione con la PM, il nuovo servizio di mediazione sociale.</p> <p>L'URP insieme alla PM ha coordinato l'attivazione di tale servizio, partito il 14/09/2004, anche attraverso la realizzazione di un depliant informativo (3000 COPIE).</p> <p>L'URP insieme alla PM gestisce i contatti tra i cittadini interessati ed il servizio.</p>
<p>Collaborazione per la Redazione del periodico CentoINFORMA</p>	<p>Dai primi mesi dell'anno il personale incaricato dell'URP collabora nella redazione del CentoINFORMA. L'apporto dell'URP è fondamentale sia per i contenuti che per l'aspetto anche grafico del periodico.</p>
<p>GUIDA AI SERVIZI DISTRIBUZIONE</p> 	<p>Il 4 ottobre è stata chiusa la Guida ai Servizi del Comune grazie alla collaborazione di tutti i servizi comunali.</p> <p>In ottobre è stata presentata in conferenza stampa e illustrata e distribuita alle classi quarte e quinte delle scuole superiori.</p> <p>La guida viene distribuita a tutti gli studenti che si recano in visita al Comune.</p> <p>Nei mesi di novembre e dicembre è stata inviata copia con lettera di accompagnamento firmata dall'assessore Bianchi a tutti gli uffici, agli Urp dei Comuni Ferraresi e limitrofi, agli Enti esterni, alle Associazioni del territorio.</p> <p>Dal 9 gen sarà distribuita, con i giornali, a tutti i cittadini che si recheranno presso le 16 edicole del territorio.</p> <p>La guida è pubblicata sulla rete civica.</p>

<p>COLLAB. GUIDA GRUPPO MEDIA</p> 	<p>Urp-SUAP InformaGiovani ed InformaTurismo hanno collaborato, ossia predisposto il materiale richiesto dalla ditta editrice, alla stesura della Guida ai Diritti del Comune di Cento del Gruppo Media (dati storici-turistici, informazioni su procedimenti comunali – riferimenti di uffici ed enti esterni – foto ecc).</p>
<p>VISITA AL COMUNE DELLE SCUOLE MEDIE</p>	<p>Dal mese di novembre le classi seconde delle scuole medie stanno facendo visita al Comune. I colleghi dell'URP ed InformaGiovani si sono resi disponibili a fare da Ciceroni, accompagnando le scolaresche tra gli uffici ced illustrando la macchina comunale.</p>
<p>PATENTE A PUNTI E INFORMATIVA SUI CICLOMOTORI</p>	<p>L'URP, in collaborazione con la PM, ha contribuito alla diffusione degli opuscoli.</p> 
<p>Convenzione ENEL Sportello</p>	<p>Continuazione delle attività specificate nella convenzione. Sono aumentati sia gli utenti che si recano all'Urp che la tipologia di servizi erogati allo sportello. Svolta attività di aggiornamento, organizzata da Enel, relativamente ai nuovi servizi erogati.</p>
<p>Convenzione POSTE</p>	<p>Continuazione delle attività di collaborazione con gli uffici postali di Alberoe e Reno Centese.</p>