

**ATTIVITA' del SERVIZIO URP – 2° QUADRIMESTRE 2005**

Le attività che hanno caratterizzato il Servizio URP, nei mesi di **Maggio – Giugno – Luglio e Agosto 2005**, hanno riguardato principalmente :

<b>ARGOMENTO</b>	<b>TIPOLOGIA DI ATTIVITA'</b>	<b>FASE</b>
<b>Apertura straordinaria dell'URP Elezioni Referendum 2005</b>	L'URP è rimasto disponibile, collaborando con Uff. Elettorale durante tutto il periodo, attraverso l'apertura in fasce orarie durante le giornate/serate del 12/13 giugno dedicate alle consultazioni referendarie.	<b>REALIZZATO</b>
<b>Collaborazione con CMV campagna zanzare</b>	Pianificato la distribuzione delle fiale ed una maggiore e più mirata informazione ai cittadini soprattutto al fenomeno della zanzara tigre.	<b>REALIZZATA</b>
<b>Contributo affitti</b>	Anche quest'anno l'URP nel mese di maggio ha collaborato con i SSSS relativamente all'attività informativa/distributiva legata agli adempimenti dei cittadini interessati al contributo.	<b>REALIZZATO</b>
<b>Pasqua Rosata</b>	Il personale dell'URP e InformaTurismo ha collaborato alla manifestazione mantenendo aperti gli uffici nel fine settimana di giugno (ven sab dom 3/4/5) in modo attivo e coinvolto utilizzando i costumi dell'epoca.	<b>REALIZZATO</b>
<b>Collaborazione per la Redazione del periodico CentoINFORMA</b>	Personale incaricato dell'URP collabora nella redazione del CentoInforma. In ogni caso viene mantenuta una continua collaborazione con l'addetto stampa per tutte le iniziative/informazioni utili ai cittadini.	<b>REALIZZATO ED ATTIVO</b>
<b>Nuovo programma di gestione caccia</b>	Sono stati effettuati incontri in provincia per l'implementazione del nuovo SW gestionale ed organizzazione di ritiro/distribuzione attività venatoria.	<b>REALIZZATO</b>
<b>Organizzazione del 1° Torneo di Pallavolo 2005</b>	L'Urp ha proposto e collaborato con altri colleghi nella organizzazione del Torneo che ha coinvolto almeno 5 settori del Comune. IL risultato è stato al di sopra di qualsiasi aspettative e probabilmente verrà riproposto nel 2006.	<b>REALIZZATO</b>
<b>Attività di formazione allo Stagista</b>	I colleghi di urp e suap hanno lavorato sempre a contatto con lo stagista in modo da individuare insieme le funzioni che potranno essere attivate presso la delegazione di Renazzo e quindi rendere lo stagista autonomo su più forni.	<b>REALIZZATO</b>
<b>FESTA DELL'EUROPA 2005</b>	Urp/informagiovani hanno collaborato e realizzato insieme all'Infopoint di Modena la manifestazione in piazza commemorativa dell'Unione Europea allargata ai 25 stati (9 maggio). E' stato predisposto un maxi tappeto in piazza che ricreava l'Europa. 3 classi delle scuole medie hanno partecipato al gioco. A tutti è stato distribuito un gadget di premio.	<b>REALIZZATO</b>

## DATI STATISTICI :

Licenze di Pesca		Certificati SSDD per Poste		Operazioni Enel	
Maggio	35	Maggio	9	Maggio	45
Giugno	31	Giugno	3	Giugno	65
Luglio	31	Luglio	10	Luglio	96
Agosto	43	Agosto	3	Agosto	93
Tot.Pesca	140	Tot.Certificati	25	Tot.Operazioni	299

### Pratiche di Anagrafe Canina:

n. 107 iscrizioni – 62 identificati con microchip – 32 cancellati  
 Totali cani al 31 agosto n. 2926

## RECLAMI/SUGGERIMENTI – 2° QUADRIMESTRE 2005

Sono 154 i reclami pervenuti nel II° QUADRIMESTRE 2005 presso l'URP :

- ?? N. 106 sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? Per N. 33 è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta ;
- ?? N. 0 **segnalazioni**
- ?? N. 14 **non risolti**
- ?? N. 1 **in corso**

## RIEPILOGO SEGNALAZIONI E RECLAMI – II° QUADRIMESTRE 2005

SETTORE	MAG	R	M	S	NR	IC	GIU	R	M	S	NR	IC	LUG	R	M	S	NR	IC	AGO	R	M	S	NR	IC
Altro	2	1			1		0						0						0					
CMV	20	15	3		2		18	18					24	22	1		1	11	8	3				
Cultura	0						0						0					0						
Hera - Acosea	0						2	2					0					0						
LLPP	14	7	5		2		8	3	4		1		15	8	5		2	7	4	1		2		
P.A.	0						0						0					0						
Part. Agraria	0						0						0					0						
PM	2	1			1		5	1	4				3	2			1	9	4	5				
SSII	1	1					2	1	1				1		1			0						
Urbanistica	0						0						0					0						
URP	0						1	1					1	1				0						
Ambiente	1	1					0						1				1	0						
Provincia	3	2			1		0						0					0						
Tributi	0						1	1					0					0						
InformaTurismo	0						1	1					0					0						
Enel	0						0						1	1				0						
<b>Totale</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

**R** = Risolto    **M** = Motivato    **S** = Segnalato    **NR** = Non Risolto    **IC** = In Corso

## RECLAMI E SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA SUDDIVISI PER MESE

### RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI MAGGIO 2005

Sono **43** i reclami pervenuti nel mese di MAGGIO 2005 presso l'URP:

- ?? n. **28** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **8** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n **7** non risolti

**Reclami di MAGGIO 2005** - servizi del Comune maggiormente interessati:

**Lavori Pubblici** - n. **14** di cui **7 risolti**, **5 motivati**, **2 non risolti** (*Viabilità – Segnaletica stradale - fogne*)

**CMV** - n. **20** reclami di cui **15 risolti**, **3 motivati**, **2 non risolti** (*Illuminazione – Fogne – pulizia delle strade - verde*)

**Polizia Municipale** - n. **2** reclami di cui **1 risolto** e **1 non risolto** (*verde*)

**Provincia** – n **3** reclami di cui **2 risolti** e **1 non risolto** (*viabilità*)

**Servizi ambiente** – **1** reclamo risolto (*fiera*)

**Servizi Sistemi Informativi** - **1** non risolto (*Rete Civica*)

**Altro** – **2** reclami di cui **1 risolto** e **1 non risolto** (*igiene*)

*Ricordiamo che i reclami sono considerati tali quando il cittadino fa espressa richiesta di una risposta motivata o comunque desidera ottenere un riscontro formale, in questo caso il servizio compila una scheda con i dati dell'interessato.*

**Normalmente però il cittadino si rivolge a noi chiedendo più che altro un'informazione o spiegazione su determinate problematiche in modo anonimo ed informale; in questo caso il contatto non è considerato reclamo.**

## **RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI GIUGNO 2005**

Sono **38** i reclami pervenuti nel mese di GIUGNO 2005 presso l'URP:

- ?? n. **28** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **9** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n **1** non risolti

**Reclami di GIUGNO 2005** - servizi del Comune maggiormente interessati:

**Lavori Pubblici** - n. **8** reclami di cui **3 risolti, 4 motivati, 1 non risolto** (*Viabilità – Segnaletica stradale*)

**CMV** - n. **18** reclami di cui **18 risolti**, (*Illuminazione – Fogne – pulizia delle strade*)

**Polizia Municipale** - n. **5** reclami di cui **1 risolto e 4 motivati** (*verde - segnaletica*)

**Hera (ex Acosea)** n. **2** reclami risolti (*rete idrica e ripristino*)

**Servizi Sistemi Informativi** - n. **2** reclami, di cui **1 risolto e 1 motivato** (*Rete Civica e aggiornamento sito*)

**URP** - n. **1** reclamo risolto (*aggiornamento sito URP*)

**Tributi** n**1** reclamo risolto (*informazioni ICI*)

**InformaTurismo** n **1** reclamo risolto (*orari Museo Lamborghini*)

**Ricordiamo che i reclami sono considerati tali quando il cittadino fa espressa richiesta di una risposta motivata o comunque desidera ottenere un riscontro formale, in questo caso il servizio compila una scheda con i dati dell'interessato.**

**Normalmente però il cittadino si rivolge a noi chiedendo più che altro un'informazione o spiegazione su determinate problematiche in modo anonimo ed informale; in questo caso il contatto non è considerato reclamo.**

## **RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI LUGLIO 2005**

Sono **46** i reclami pervenuti nel mese di **LUGLIO 2005** presso l'URP:

- ?? n. **34** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **7** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n. **4** non risolti
- ?? n. **1** in corso relativo ad un problema di animali randagi

**Reclami di LUGLIO 2005** - servizi del Comune maggiormente interessati:

**Lavori Pubblici** - n. **15** di cui **8** risolti, **5** motivati, **2** non risolti (*Verde – manutenzione stradale - fogne*)

**CMV** - n. **24** reclami di cui **22** risolti, **1** motivato, **1** non risolto (*Illuminazione – Fogne – manutenzione gas - verde*)

**Polizia Municipale** - n. **3** reclami di cui **2** risolti e **1** non risolto (*rumori - viabilità*)

**URP** – n. **1** reclamo risolto (*informazioni sulle scuole materne*)

**Enel** – n. **1** reclamo risolto (*ripristino stradale*)

**Servizi Sistemi Informativi** - **1** reclamo motivato (*Aggiornamento dati della Rete Civica*)

*Ricordiamo che i reclami sono considerati tali quando il cittadino fa espressa richiesta di una risposta motivata o comunque desidera ottenere un riscontro formale, in questo caso il servizio compila una scheda con i dati dell'interessato.*

**Normalmente però il cittadino si rivolge a noi chiedendo più che altro un'informazione o spiegazione su determinate problematiche in modo anonimo ed informale; in questo caso il contatto non è considerato reclamo.**

## **RECLAMI-SUGGERIMENTI MESE DI AGOSTO 2005**

Sono **27** i reclami pervenuti nel mese di AGOSTO 2005 presso l'URP:

- ?? n. **16** sono stati **risolti tecnicamente**;
- ?? per n. **9** è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- ?? n **2** non risolti

**Reclami di AGOSTO 2005** - servizi del Comune maggiormente interessati:

**Lavori Pubblici** - n. **7** di cui **4 risolti, 1 motivati, 2 non risolti** (*Viabilità – Segnaletica stradale - fogne*)

**CMV** - n. **11** reclami di cui **8 risolti, 3 motivati, 1 non risolto** (*Illuminazione – Fogne – raccolta rifiuti - verde*)

**Polizia Municipale** - n. **9** reclami di cui **4 risolti e 5 motivati** (*verde, pubblica sicurezza*)

*Ricordiamo che i reclami sono considerati tali quando il cittadino fa espressa richiesta di una risposta motivata o comunque desidera ottenere un riscontro formale, in questo caso il servizio compila una scheda con i dati dell'interessato.*

**Normalmente però il cittadino si rivolge a noi chiedendo più che altro un'informazione o spiegazione su determinate problematiche in modo anonimo ed informale; in questo caso il contatto non è considerato reclamo.**