



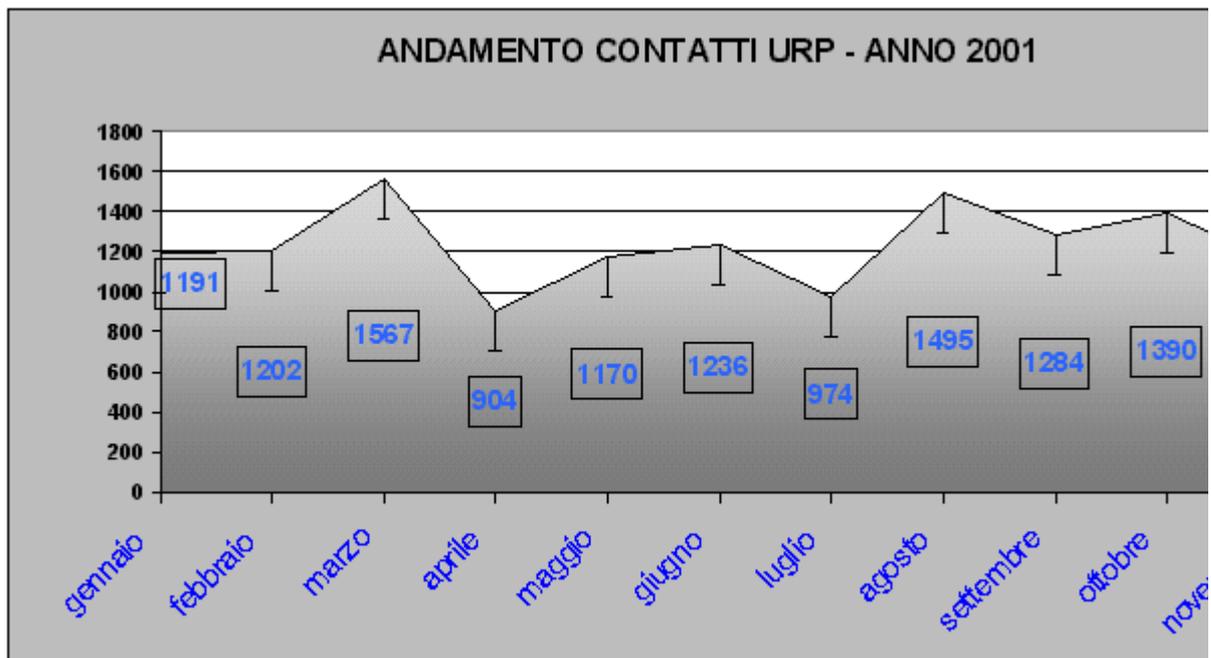
IL 2001 dell' URP...ora sono 2 anni!



Il secondo anno di attività dell' URP è stato particolarmente ricco di iniziative sulla comunicazione verso i cittadini, con l'attivazione di nuovi servizi e ampliamento di funzioni e compiti.

Alcuni dati statistici:

indicativamente i contatti nel 2001 sono aumentati del 38.2% rispetto all'anno precedente, ossia sono passati da 10.317 a 14.256 contatti annuali rilevati. Le attività principali riguardano: per il 40.5% informazioni di carattere generale, per il 20.5% distribuzione di modulistica varia, per il 6% distribuzione copie documenti, per il 13% navigazione gratuita in internet, per il 7% attività straordinarie (fiera – censimento – elezioni – carnevale) e il 7% bando affitti e case.



L'attività dell'Urp o più precisamente le attività svolte dal personale del servizio si possono caratterizzare

in tre grandi categorie:

1. **attività propria dell'URP** – funzioni che hanno caratterizzato il 2001;
2. attività di **Sportello Unico per le Attività Produttive**;
3. attività del **Punto Europa**.

ATTIVITÀ PROPRIA DELL'URP

L'Urp del Comune di Cento ha ormai raggiunto gli obiettivi propri che lo contraddistinguono ossia garantire la trasparenza e l'accesso agli atti amministrativi, attivare una corretta informazione, essere un punto di riferimento per il cittadino per ogni suo problema legato al rapporto con la Pubblica Amministrazione. Il numero verde, attivato a gennaio 2000 è incandescente per tutto il tempo dell'anno; richieste di informazioni di vario tipo, chiarimenti, reclami, suggerimenti, ecc...sono all'ordine del giorno e gli urpisti sono sempre pronti ad ascoltare il cittadino per dare indicazioni precise e rispondere in modo adeguato.

In ogni modo le attività che hanno principalmente caratterizzato l'Urp nel 2001 sono state le seguenti:

A. I RECLAMI:

I reclami sono passati da n. 196 per l'anno 2000 a n.263 per l'anno 2001 con un incremento del 34.2% in un anno.

I mesi con il maggior numero di reclami sono stati Aprile ed Ottobre.

Il 76% sono stati risolti mentre per il 17% è stata data una risposta motivata e per l'8% non è stato possibile trovare una soluzione.

I settori ed enti che sono stati interessati dal maggior numero di reclami sono stati i seguenti: 54.8% Lavori Pubblici – 12.3% Acosea – 9.6% CMV – 7.7% Enel-illuminazione pubblica – 6.5% Polizia Municipale.

B. BANDO AFFITTI E BANDO CASE POPOLARI:

Informazioni – Distribuzione, aiuto alla compilazione e ricezione modulistica;

C. CARNEVALE: notizie sulla manifestazione e informazioni turistiche culturali;

D. CONVEGNO IN PANDURERA SULLE NUOVE FRONTIERE DELLA COMUNICAZIONE (in collaborazione con CED);

E. CARTA TURISTICA DEL TERRITORIO CENTESE – Realizzazione e divulgazione

F. DELEGAZIONE ARGENTINA A CENTO (organizzazione dell'ospitalità in collaborazione con Ass.to alla Cultura)

G. GESTIONE PRATICHE ENEL;

H. STAGISTE SCUOLE SUPERIORI;

I. ANAGRAFE CANINA e DISTRIBUZIONE MICROCHIP servizio attivato presso Urp il 18/06/2001

J. CONSULTAZIONI ELETTORALI: ELEZ.POLITICHE-AMMINISTRATIVE – REFERENDUM - ELEZ. CONSULTE –collaborazione con Ufficio Elettorale ed apertura servizio nelle giornate di consultazione;

- K. GAS METANO per AREE NON SERVITE** – informazioni e modulistica;
- L. CAMPAGNA INFORMATIVA SU AUTOCERTIFICAZIONE E TESTO UNICO** (in collaborazione con Anagrafe);
- M. IMPIANTI CELLULE FOTOVOLTAICHE** (strumenti per produrre energia “pulita” per uso proprio con risparmio energetico) – l’URP ha preso contatti con Regione E-R per bando contributi (pari al 75% delle spese sostenute) - ha contattato direttamente i cittadini interessati che si erano prenotati per distribuzione bando e informazioni;
- N. ATTIVITA’ COGEST** – Collaborazione per ricezione modulistica;
- O. ICI** – informazione e comunicazioni aliquote e delibere relative;
- P. DISINFESTAZIONE ZANZARE** – distribuzione filalette;
- Q. LICENZA DI CACCIA – PESCA – LIBRETTI RACCOLTA FUNGHI**
- R. VISITA DEL COMUNE DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO A URP**
- S. ALLUVIONE DEL 29 LUGLIO** – Gestione richieste danni;
- T. CENSIMENTO 2001** – Informazioni generali;
- U. MACELLAZIONE SUINI** - raccolta le prenotazioni dei cittadini interessati – rilascio bollettino per pagamento e modulistica da consegnare al veterinario – trasmissione all’AUSL veterinari delle prenotazioni;
- V. NAVIGANTI INTERNET** – POSTAZIONI LIBERA CONSULTAZIONE
- W. SETTEMBRE CENTESE – LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE**
- “Gli alberi della tua regione, aiutali a crescere” – distribuzione gratuita di piante autoctone ai cittadini interessati;
 - “Attenti al cane, ricordati degli amici a 4 zampe” – informazione sul microchip e distribuzione palette per deiezioni canine;
 - “Arriva l’Euro, istruzioni per l’uso” – campagna informativa sull’Euro e Unione Europea con depliant e pubblicazioni;
 - “I servizi del comune, vademecum per non smarrirsi” – depliant informativo sui servizi comunali in attesa della pubblicazione in fase di realizzazione;
 - “Autocertificazione, la semplificazione a portata di mano”;
 - “I censimenti 2001...ci contiamo!” – distribuzione volantino informativo;
 - “Biblioteca ed Archivio Storico, un mondo da scoprire” – in collaborazione con la Biblioteca.

“ PROGETTI U.R.P. PER IL 2002 “

- **Realizzazione “Guida ai servizi ed uffici comunali”.**

la pubblicazione si presenterà come una sorta di “vademecum” completo riguardante tutti gli uffici ed i servizi comunali. Costruita con una grafica chiara ed accattivante sarà utilissima per orientarsi tra i diversi settori del comune in quanto verranno indicate le ubicazioni degli uffici (con apposite planimetrie), le attività svolte ed i servizi erogati dai diversi settori con tutti i numeri di telefono, fax, e-mail ed orari in modo da orientare i cittadini e far conoscere dettagliatamente la “macchina” comunale;

- **Campagna informativa rivolta a tutta la cittadinanza - “Vivere con senso civico la Città, comprendere, educare e collaborare”.**

In questi anni ci siamo accorti che i cittadini, attraverso i reclami e suggerimenti ed osservazioni, hanno una grande necessità partecipare alla vita pubblica e rendersi utili per migliorare la qualità della vita urbana. Le esigenze rilevate riguardano soprattutto la pulizia delle strade, l'organizzazione della città e la partecipazione nei momenti di emergenza (alluvioni – nevicatae – traffico ecc...). Per questo si è pensato di organizzare una campagna informativa sul senso civico in modo da sensibilizzare il cittadino verso comportamenti collaborativi e propositivi rivolti sia al mantenimento che al miglioramento dei servizi della propria cittadina.

- **Attivazione del Punto Regione.**

La Regione Emilia Romagna, tra i suoi vari fini, persegue l'obiettivo della costruzione di una rete capillare territoriale in grado di distribuire utilità e risorse e di favorire un più facile accesso alle informazioni per i cittadini emiliano romagnoli, anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie.

All'interno di questo progetto, il Comune di Cento è stato individuato con delibera della Giunta Regionale n.952 del 5 giugno 2001 in quanto possiede caratteristiche significative per ampiezza demografica e strutture per l'accoglienza e l'informazione al pubblico.

Il Comune di Cento, in data 26 luglio 2000 con deliberazione n. 190 della Giunta Comunale ha approvato l'adesione all'iniziativa promossa dalla Regione Emilia Romagna per la realizzazione di un Infopoint Regionale Presso il proprio URP .

Con atto deliberativo della Giunta Comunale n. 163 del 27 giugno 2001 è stato deliberato di approvare il protocollo d'intesa per la costituzione di un punto di informazione sull'attività della Regione Emilia Romagna

In data 10 settembre 2001 è stato firmato il protocollo d'intesa fra il Comune di Cento e la Regione Emilia Romagna , nelle rispettive persone del Segretario Comunale Dr. Nuzzolo Pompeo e l'Assessore alla Cultura Sport Progetti per i rapporti con i cittadini Prof. Vera Negri.

L'Infopoint Regione verrà collocato nei locali ex stato civile che, come da progetto, ospiteranno lo Sportello Unico delle Attività Produttive; il desk verrà installato non appena i lavori di ristrutturazione saranno terminati.

E' già stato fatto un sopralluogo, in data 12 dicembre 2001 , dal Geometra Arruffi della Regione per verificare l'esatta ubicazione della postazione, in accordo con il Responsabile dei Sistemi Informativi.

L'Infopoint Regione si sostanzia in un desk, non presidiato, in grado di ospitare :

- Ø Una postazione con Pc dotato di monitor e con una configurazione adeguata per rendere possibile all'utente la navigazione in Internet e quindi sul sito regionale ER.MES ospitante utili banche dati .
- Ø Materiali cartacei relativi all'attività della Regione Emilia – Romagna, da distribuire liberamente o da consultare. Il desk, realizzato nel rispetto della qualità estetica, della sicurezza, funzionalità e accessibile ai cittadini disabili, rispecchierà l'immagine già adottata quanto a forma, colori e materiali

Le finalità dell'Infopoint Regione sono :

1. Favorire l'utenza regionale nell'accesso alle informazioni e ai servizi distribuiti per via telematica.
2. Consentire all'Amministrazione comunale di arricchire la gamma di notizie e servizi a disposizione degli utenti.
3. Offrire all'Amministrazione regionale una "presenza" istituzionale distribuita sul territorio al fine di far conoscere la propria attività amministrativa e realizzare iniziative di ascolto presso i cittadini ed altri soggetti della comunità regionale.

Oneri e ruoli per la Regione :

- Ø Cessione in comodato gratuito del desk e delle relative attrezzature informatiche
- Ø Garanzia triennale sulle attrezzature informatiche
- Ø Installazione gratuita del desk e della strumentazione informatica presso la sede comunale congiuntamente individuata
- Ø Messa a disposizione della documentazione cartacea dal collocare nel desk e suo costante aggiornamento
- Ø Impegno a fornire ulteriore documentazione per far fronte a richieste specifiche e di dettaglio
- Ø Impegno a ricevere le domande poste dall'utenza, anche attraverso l'utilizzo telematico di posta elettronica
- Ø Formazione periodica di uno o più addetti, designati dal Comune, con funzione di "referenti" per la Regione e di assistenza agli utenti in difficoltà
- Ø Messa a disposizione di materiale promozionale dell'iniziativa

Oneri e ruoli per il Comune :

- Ø Inserimento dell'Infopoint nei locali dell'Urp o di analoghi uffici ad elevato accesso di pubblico
- Ø Predisposizione dei collegamenti tecnici (elettrici, telematici, telefonici) atti a garantire il corretto funzionamento dell'Infopoint
- Ø Accesso gratuito alla rete per gli utenti (fatte salve le regolamentazioni interne sui costi di riproduzione e dei tempi di accesso)
- Ø Designazione di uno o più referenti per i rapporti con l'Urp regionale e per i rapporti con l'utenza che utilizza la postazione
- Ø Designazione di un referente informatico
- Ø Manutenzione ordinaria della strumentazione informatica del desk
- Ø Collaborazione per la promozione dell'iniziativa

Corsi di aggiornamento sulla comunicazione ai dipendenti URP.

Nei due anni di lavoro di comunicazione con il pubblico e con il resto della struttura comunale, in cui il personale dell'URP ha messo in pratica tutti gli insegnamenti ricevuti nell'adeguato percorso di formazione antecedente l'apertura del servizio, è ora emersa l'esigenza di fare il punto della situazione. Una fase di aggiornamento dedicata soprattutto al miglioramento delle tecniche di comunicazione sia interne che esterne è necessario per poter riconoscere le situazioni di difficoltà incontrate, analizzare gli errori commessi, definire ambiti di crescita e miglioramento basato su un lavoro di squadra che deve essere supportato da una forte motivazione e identità di appartenenza al gruppo.

- **Valutazione della sostituzione del Software URP sulla Rete Civica per la gestione del database dei procedimenti.**

Questo progetto è in fase di valutazione in collaborazione con il Servizio Sistemi Informativi in quanto il SW, attualmente a disposizione dell'URP, non risponde più alle esigenze del servizio, alla gestione dei procedimenti ed all'organizzazione del lavoro di back-office che in questi due anni è stato rivisto e corretto in alcuni aspetti grazie all'esperienza acquisita ed alla crescita di funzioni dell'URP. L'informatica, come sappiamo, è sempre in continua evoluzione proponendo strumenti di lavoro sempre più all'avanguardia e specifici per ogni realtà; nuove soluzioni gestionali per l'URP sono state presentate presso il COMPA (Salone della Comunicazione Pubblica di Bologna) ed hanno prodotto un discreto entusiasmo in quanto particolarmente interessanti. Inoltre anche il confronto con URP di altri comuni ha portato ad avere una visione critica per il miglioramento della propria ristrutturazione informatica attuale.