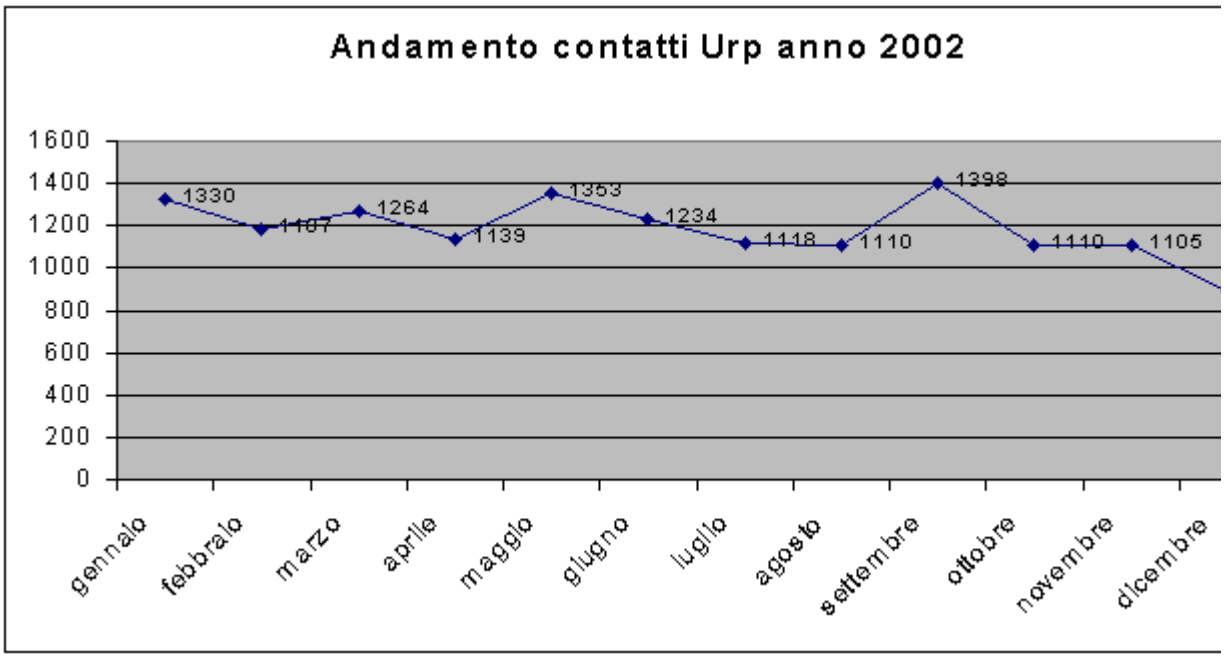
....e il 2002 sarà ancora più.... avanti!!!

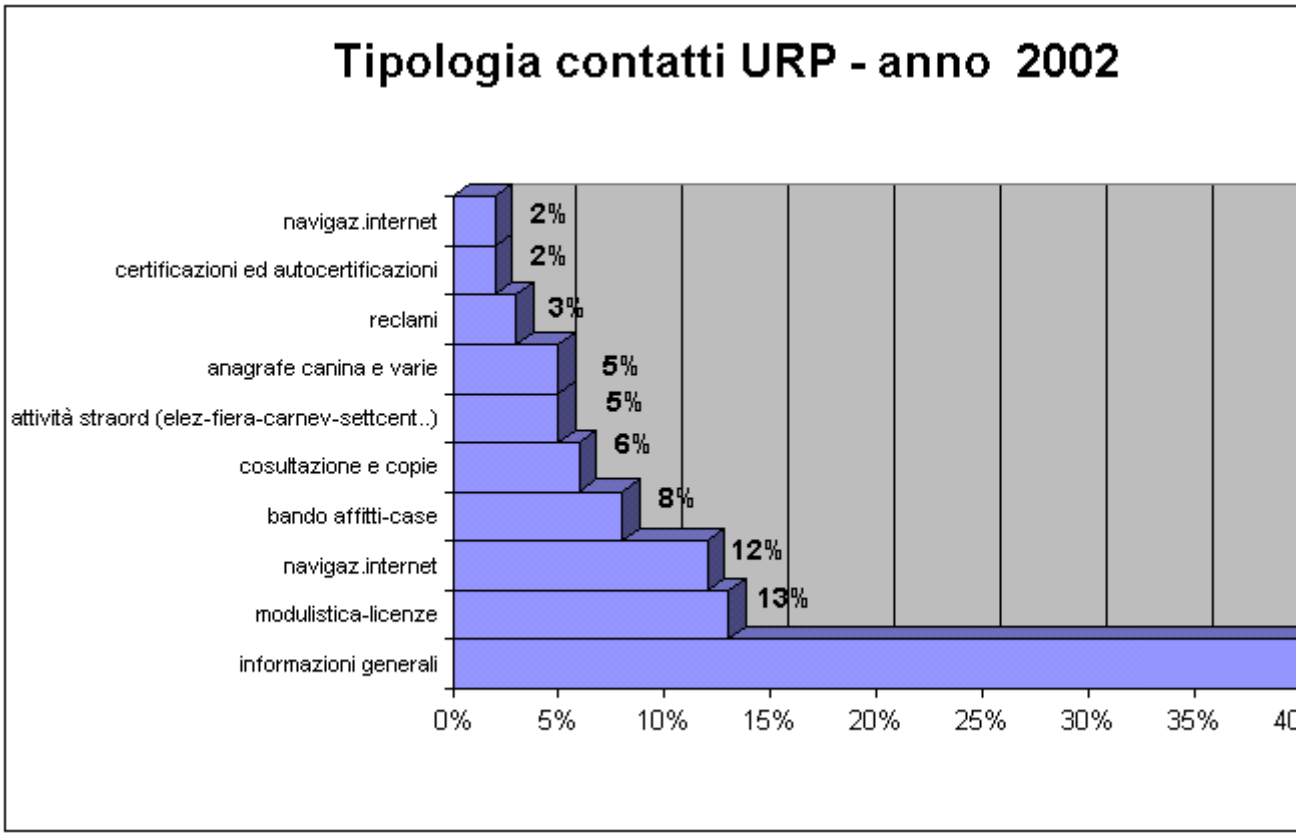
Il terzo anno di attività dell'URP è stato particolarmente ricco di iniziative sulla comunicazione verso i cittadini, con l'attivazione di importanti campagne informative sul senso civico.
Si sono raggiunti gli obiettivi previsti e sono state attivate altre iniziative nuove e non previste.
L'URP mantiene la connotazione di "punto di riferimento" importante per i cittadini , ma non solo, relativamente al rapporto tra gli stessi e la Pubblica Amministrazione.
L'URP del Comune di Cento continua ad interessare altri comuni, anche lontani. Infatti a dicembre 2002 l'U.R.P. ha ricevuto una delegazione del Comune di Verbania che sta per aprire un proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico: Verbania si è servita dell'esperienza e dell'organizzazione dell'U.R.P. di Cento per raccogliere informazioni e materiale di sicura utilità.
Inoltre a marzo 2002 è stata discussa una Tesi laurea "Urp: un ponte in costruzione tra cittadino ed ente pubblico. Il caso di Cento (Fe)" da parte di una studentessa centese con la quale l'Urp ha collaborato per la realizzazione degli studi statistici presenti nell'elaborato.
L'ATTIVITA' ORDINARIA,che si sviluppa soprattutto nell'ascolto dei clienti/utenti e nell'erogazione di informazioni di primo livello su tutti i servizi comunali, è stata svolta in modo appropriato ed esemplare, di disponibilità e cortesia verso l'utenza. Molteplici sono infatti le informazioni ed i servizi che l'URP svolge e che, insieme ai dati relativi ai contatti mensili ed annuali, sono puntualmente riportati in apposite pagine WEB gestite direttamente dal servizio.
L'apertura al pubblico durante tutto l'arco della giornata (dalle 8.30 alle 18.30, ad eccezione del martedì in cui gli operatori Urp si ritrovano per scambiarsi le informazioni e per organizzare il lavoro settimanale) gestito attraverso turnazioni settimanali è sicuramente sinonimo di ampia accessibilità rivolta a tutti i cittadini.

Prima di elencare le attività che hanno caratterizzato l'URP nel 2002 è necessario dare qualche dato statistico:

CONTATTI URP 2002:

Indicativamente i contatti nel 2002 sono stati complessivamente 14.238 in linea con quelli dell'anno precedente. Questo significa che l'URP si è ormai stabilizzato in circa 1.200 contatti mensili, circa 55 contatti giornalieri (22 giornate di apertura al pubblico mensili con chiusura di martedì e domenica).





I RECLAMI del 2002:

I reclami sono ulteriormente aumentati del 73.4% rispetto al 2001, ben **456 reclami** per il 2002 di cui:

- il 67% risolti
- il 15% motivati
- il 18% non risolti.

I settori maggiormente interessati dai reclami sono: i LAVORI PUBBLICI per il 63,4%, la POLIZIA MUNICIPALE per il 11,2%, ACOSEA per 8,1%. CMV per 5,9% .

PROGETTI U.R.P. realizzati nel 2002

Oltre alle funzioni che ormai sono divenute proprie dell'Urp relativamente alle informazioni a 360° su tutti i servizi comunali e aiuto al cittadino nei rapporti con la PA in generale (mansioni descritte nella relazione dello scorso anno), le attività che hanno caratterizzato l'URP per il 2002 sono state le seguenti:

· **CONFERENZA PUBBLICA su URP e SUAP**

Il 4 giugno 2002 presso la Sala Zarri del Palazzo del Governatore si è tenuta una conferenza pubblica dal titolo "URP E SUAP, analisi e strumenti per l'innovazione e la comunicazione". E' stata l'occasione per presentare alla cittadinanza i risultati raggiunti da questi servizi e le iniziative che si intendono realizzare nei prossimi anni. Alla conferenza hanno relazionato:

- ANNALISA BREGOLI - Sindaco del Comune di Cento "Saluti e Presentazione Conferenza"
- ANTONIO BIANCHI - Assessore alle Pubbliche Relazioni/URP "La comunicazione per il Comune di Cento - semplificazione e ascolto ai cittadini";
- ERIKA BERGAMINI - Laureata in Scienze Politiche - Indirizzo Politico Sociale - Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Tesi su URP di Cento "Presentazione tesi e risultati dell'indagine statistica sulla soddisfazione degli utenti"
- PINA LALLI - Vice presidente del Corso di Laurea in Scienze della comunicazione - Docente di Sociologia in Comunicazione e Comunicazioni di massa - Alma Mater Studiorum Università di Bologna "Il corso di laurea e le esperienze di stage presso le pubbliche amministrazioni; il futuro professionale dei comunicatori pubblici"
- ELENA POSCHI - Responsabile URP/SU/SS.DD. del Comune di Cento "Conclusione e progetti URP 2002 - Illustrazione e promozione del servizio di SU"
- CARLO ALBERTO RONCARATI - Presidente della Camera di Commercio di Ferrara "Innovazione e Comunicazione: il contributo della Camera di Commercio"
- SARA TASSINARI - Responsabile del Centro per l'Impiego dell'Alto Ferrarese "I nuovi Servizi per l'impiego e la collaborazione con URP e SU"
- SALVATORE ALBERGHINI - Assessore alle Attività Produttive e SU "Lo SU: Progetti ed Impegni per il futuro"

· **CAMPAGNA INFORMATIVA rivolta a tutta la cittadinanza**

"Vivere con senso civico la Città, comprendere, educare e collaborare".

L'U.R.P. del Comune di Cento, per sensibilizzare i propri cittadini su alcuni temi di utilità sociale e comunitaria, ha organizzato una campagna informativa "fuori del comune" coinvolgendo chi invece è assai "dentro il Comune".

Questo per stimolare, nel modo migliore, i cittadini a sviluppare senso civico e a partecipare più attivamente alla vita sociale e civile della propria città.

Sono stati coinvolti i "personaggi" maggiormente rappresentativi e conosciuti dalla cittadinanza, quali il Sindaco e tutta la Giunta, che hanno gentilmente e "sportivamente" prestato il loro volto per una campagna di sensibilizzazione della durata di 6 mesi (un testimonial ogni mese), durante la quale la città è stata tappezzata di manifesti graficamente accattivanti, raffiguranti gli illustri protagonisti.

In pratica, la campagna ha toccato i seguenti argomenti:

1. Disinfestazione zanzare: il primo testimonial della campagna non poteva che essere il Primo Cittadino di Cento, ovvero la D.ssa Annalisa Bregoli, rappresentata con punture di zanzare sul volto, che invita la cittadinanza a recarsi all'U.R.P. per ritirare il prodotto larvicida messo a disposizione.

2. Manutenzione del verde pubblico: l'Assessore all'Ambiente si rivolge ai cittadini con un buffo ciuffo d'erba in testa, chiedendo di contribuire alla cura del verde privato, togliendo erbacce e potando alberi invadenti le aree pubbliche.

3. Inquinamento acustico: l'Assessore ai Lavori Pubblici, "tappandosi le orecchie" esprime la necessità di "abbassare il volume" della città, evitando schiamazzi e rumori molesti.

4. Deiezioni di animali: l'Assessore all'Igiene Pubblica, con una molletta sul naso, manifesta il proprio disappunto di fronte agli "incontri sgradevoli" che si possono avere durante le proprie passeggiate in città.

5. Riciclaggio dei rifiuti: è la volta del Vicesindaco che fa "suonare" una piccola campana del vetro per invitare i cittadini a riciclare i propri rifiuti utilizzando gli appositi contenitori per la raccolta differenziata.

6. Strade ghiacciate: infine l'Assessore alle attività produttive si ritrova con la testa fasciata a seguito di una brutta caduta dovuta al ghiaccio: l'invito è quello di utilizzare il sale fornito dal Comune per collaborare a rendere tempestivamente più sicure le strade in caso di gelo.

Ciascuna campagna è stata, poi, organizzata e diffusa come segue:

- 100 manifesti ogni campagna, recanti il titolo della campagna e l'immagine del testimone, sono stati affissi negli appositi spazi in tutto il territorio comunale (Cento e le sette frazioni) per un mese ciascuno.

- 6000 volantini ogni campagna riproponenti, in prima pagina, l'immagine del manifesto - così da permettere un chiaro riferimento all'argomento – e contenenti all'interno indicazioni su come il cittadino può contribuire al miglioramento della città, sviluppando maggior senso civico e la consapevolezza di poter "fare la differenza" nella vita quotidiana della città.

- Pubblicazione delle campagne tramite la Rete Civica del Comune di Cento

- Pubblicazione sulle principali testate locali (Il Resto del Carlino e La Nuova Ferrara)

- Pubblicazione sul periodico istituzionale del Comune: "Cento Informa"

Inoltre, per stimolare ulteriormente la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha messo a disposizione gadget gratuiti integranti ciascuna campagna:

ú Campagna **"Zanzare in Comune?!" -** periodo maggio 2002: è stato distribuito un prodotto larvicida, ritirabile presso l'U.R.P e utilizzabile nei pozzetti delle proprie abitazioni per prevenire il formarsi di larve nell'acqua stagnante.

ú Campagna "**Verde per la testa?!" -** periodo giugno 2002: sono stati messi a disposizione sacchi per la raccolta del verde, così da agevolare i cittadini nel mantenimento della pulizia di giardini ed aree private; inoltre, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, sono stati distribuiti alberelli tipici della regione emiliana, così da limitare l'eccessivo impianto di alberelli esotici e preservare le caratteristiche del paesaggio nostrano.

ú Campagna **"Rumori molesti?!" -** periodo luglio/agosto 2002: sono state distribuite guide con gli itinerari in bicicletta della provincia di Ferrara per stimolare i cittadini a prediligere itinerari "naturalistici" nel rispetto dell'ambiente e dell'inquinamento acustico e audio-cassette educative per i bambini relative all'educazione stradale.

ú Campagna **"Incontri sgradevoli?!" -** periodo settembre/ottobre 2002: si è reso disponibile l'occorrente (paletta e sacchetto) per mantenere puliti i marciapiedi ed i portici della città dalle deiezioni canine e per non incorrere nelle previste sanzioni .

ú Campagna **"Rifiuti stonati?!" –** periodo novembre/dicembre 2002: si è distribuita la mappa con le aree ecologiche del territorio dove trovare gli appositi contenitori per la raccolta differenziata.

ú Campagna **"Strade dolorose?!"** – periodo gennaio 2003: è stato distribuito del sale per chiedere ai cittadini collaborazione nello spargimento tempestivo dello stesso nei pressi delle proprie abitazioni in caso di gelo.

· **Attivazione del PUNTO REGIONE.**

Presso il Servizio URP è stato istituito questo punto informativo dove è possibile:

Ø Utilizzare 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 Consultare e ricevere materiale cartaceo relativo all'attività della Regione Emilia Romagna.

· **Corso per il miglioramento della "COMUNICAZIONE INTERNA"**

Il corso è partito da ottobre 2002 e si concluderà a maggio/giugno 2003 e coinvolge tutto il personale dell'URP e i referenti incaricati per i diversi servizi comunali.

Gli SCOPI e OBIETTIVI del corso sono stati i seguenti:

q Motivare il personale allo scambio informativo;

q Migliorare la comunicazione interna tra tutti gli uffici/servizi comunali attivando un tavolo di lavoro permanente dei referenti interni;

q Rendere efficienti ed efficaci i flussi informativi interni tenendo aggiornata la banca dati dei procedimenti interni.

q Analizzare e gestire il rapporto cittadini/servizi comunali - reclami - suggerimenti - osservazioni - proposte;

· **GESTIONE BANDO AFFITTI E CALCOLO ISEE.**

E' ormai il secondo anno che l'Urp svolge attività di Front-Office per quanto riguarda questo servizio in collaborazione con il Servizio Casa (presso LLPP). Nel periodo marzo/aprile 2002 sono stati accolte circa 300 domande e calcolati i relativi modelli ISEE per il contributo affitti. La gestione di tale servizio è stata molto impegnativa e concentrata nel periodo indicato, due operatori dell'URP, in collaborazione con i colleghi del servizio casa, sono sempre stati disponibili per la ricezione delle domande sia nelle giornate individuate per tale attività che oltre le stesse, con aperture straordinarie oltre l'orario previsto, per gestire la grande affluenza d'utenza.

· **ATTIVITÀ DI RICEZIONE E GESTIONE DOMANDE PER ALLUVIONE.**

Nei mesi di settembre e ottobre 2002 l'Urp ha seguito direttamente tutta l'attività relativa alla ricezione delle domande di contributi per i danni delle alluvioni del luglio 2001 e 2002. Inoltre, in collaborazione con i tecnici del servizio urbanistica, ha gestito la verifica delle domande stesse e l'inoltro alla Regione Emilia Romagna per l'ottenimento dei fondi (erogati solo per l'anno 2001)

I NUOVI SERVIZI ED INIZIATIVE predisposte nel 2002 che partiranno nel 2003

Servizio InformaGiovani (Progetto SPRING)

Il Servizio Informagiovani è presente nel Comune di Cento dal 1990 ed è stato gestito attraverso l'appalto a cooperative specializzate nella realizzazione e fornitura di servizi di presenza sociale, culturale e ricreativa.

In questi anni di attività dell'URP si è ravvisato che la soluzione migliore sarebbe stata quella di integrare sia a livello logistico, come ubicazione, che organizzativo il servizio InformaGiovani all'interno dell'URP stesso.

Il nuovo progetto del Servizio InformaGiovani, denominato SPRING curato direttamente dalla Responsabile URP, è stato presentato alla Regione Emilia Romagna ed ha ottenuto i finanziamenti necessari per poter essere realizzato quale integrazione al servizio URP.

Dal 1/1/2003 il Servizio Informagiovani sarà trasferito all'URP.

Attività dell' Informagiovani saranno le seguenti:

§ Contatto con il pubblico e gestione dello sportello informativo, ovvero di tutta l'attività di informazione rivolta agli utenti che frequentano il servizio;

§ Aiuto e orientamento all'utente in particolar modo per quanto riguarda la formazione, il lavoro, la mobilità, con specifico riferimento a ragazzi in condizioni di difficoltà sulle scelte future;

§ Relazioni con gruppi giovanili o associazioni, che richiedono supporti e servizi al centro (raccolta di firme, petizioni, vendita di biglietti, organizzazione di attività ricreativo-culturali rivolte ai giovani, es: cineforum) o la realizzazione di incontri e momenti di formazione rivolti alla cittadinanza su vari temi (obiezione di coscienza, campi di lavoro volontario internazionale, ecc...);

§ Rapporti con gli istituti scolastici presenti sul territorio;

§ Gestione dei rapporti con i mass-media (quotidiani, radio, televisione) per la promozione e la pubblicazione di note informative su opportunità e iniziative realizzate dal centro.

Altre attività di supporto:

§ Creazione ed aggiornamento delle banche dati e rubriche indirizzi;

§ Rilevazione utenze e statistiche contatti;

§ Rilevazioni periodiche di customer satisfaction (soddisfazione dell'utenza)

Servizio InformaTurismo

All'interno del servizio URP ed in stretta collaborazione con InformaGiovani, verrà attivato il Servizio InformaTurismo. Si tratta di uno sportello informativo dedicato soprattutto all'utenza turistica, utile per dare informazioni sull'aspetto culturale e sulle manifestazioni nel territorio. Terrà contatti con gli altri Uffici IAT (informazione accoglienza turistica) della regione e collaborerà con il servizio Cultura per quanto riguarda le maggiori manifestazioni centesi.

Il Progetto per l'istituzione di tale servizio ha ottenuto finanziamenti da parte della Provincia di Ferrara.

Il Servizio sarà attivato con periodicità, per il momento, stagionale soprattutto nei momenti di maggior affluenza turistica collegati ad iniziative di grande richiamo quali: carnevale, pasqua rosata, settembre centese. Il servizio, in collaborazione con URP, avrà orari di apertura al pubblico anche in giornate festive e prefestive di particolare rilevanza

Realizzazione "Guida ai servizi ed uffici comunali".

Nel 2002 è stato implementato, quasi completamente, il contenuto della guida ai servizi comunali che sarà pubblicata il prossimo anno. E' 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 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;

Tavolo di lavoro permanente dei referenti per la Comunicazione Interna

Proseguirà il corso per gli operatori URP ed i colleghi referenti di tutti i servizi comunali con lo scopo di attivare un tavolo di lavoro permanente per la comunicazione interna. Inoltre tutte le informazioni, comunicazioni, proposte utili per il miglioramento dei servizi interni ed esterni saranno riportati su un'apposita NEWSLETTER, a cadenza mensile, denominata "NEWS DAGLI UFFICI" pubblicata sulle pagine web della Intranet in modo che tutti i dipendenti possano averne visione.