



.....E il 2003 offrirà sempre più servizi...

Il 2003 è stato un anno importantissimo all'insegna dell'integrazione e del potenziamento dei servizi comunali interessando, in modo particolare, l'URP e lo SUAP. Sono stati infatti inseriti all'interno dei locali dell'URP due nuovi servizi, **InformaGiovani** ed **InformaTurismo**, a partire dai primi giorni dell'anno 2003.

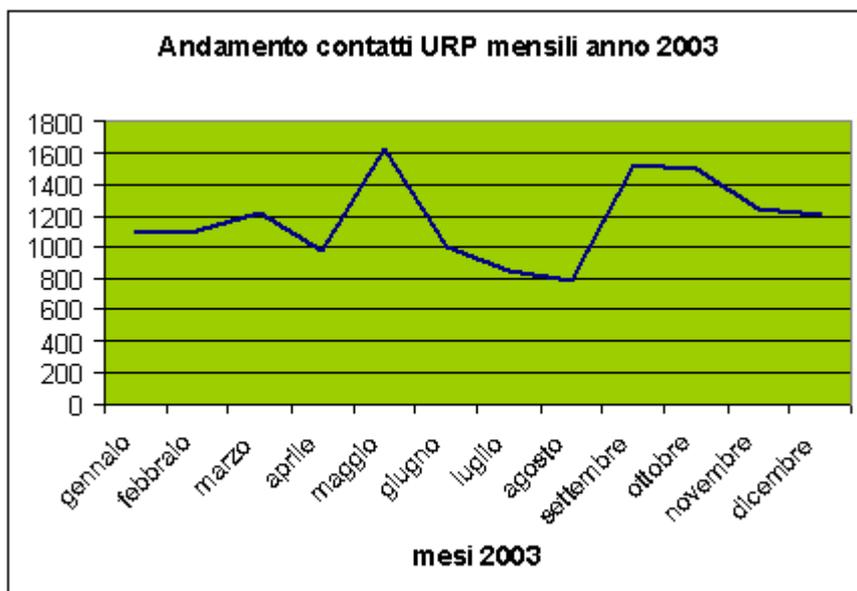
L'integrazione e la collaborazione dei nuovi servizi con quelli già esistenti è stata naturale ed avviata con gradualità, producendo ottimi risultati sia verso l'esterno (l'utenza è aumentata in modo considerevole rispetto gli anni scorsi) sia internamente, in quanto le informazioni hanno circolato un modo più veloce, preciso ed efficiente.

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

CONTATTI URP 2003:

Indicativamente i contatti nel 2003 sono stati complessivamente 14.140 in linea con quelli dell'anno precedente. Questo significa che l'URP si è ormai stabilizzato in circa 1.200 contatti mensili, circa 55/60 contatti giornalieri (circa 22 giornate di apertura al pubblico mensili con chiusura di martedì e domenica).

L'incremento od il trasferimento di eventuali altri contatti, che sarebbero stati in parte dell'URP, sono passati all'Informagiovani, n **6.640** contatti per il 2003, e per l'informaturismo circa **2.566** nei 8 circa mesi di completa attività.



ATTIVITA' E PROGETTI U.R.P. realizzati nel 2003

1. RECLAMI gestiti dall'URP – grande attività che cresce ogni anno

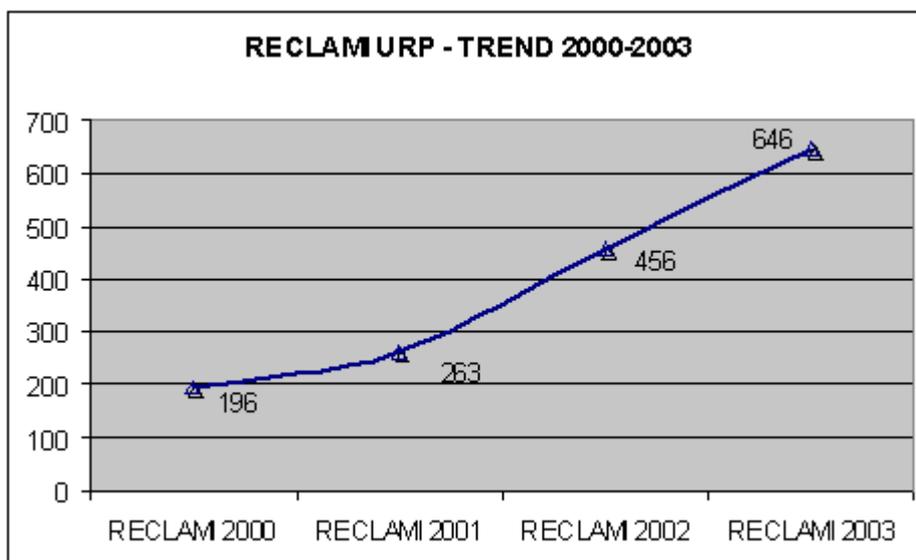
In questo periodo sono stati molti i reclami che sono pervenuti all'URP relativamente a diversi argomenti, in modo particolare i contatti/reclami/richesta di informazioni hanno interessato la gestione della tariffa TIA alla CMV.

I reclami in questo anno sono aumentati del 42% circa rispetto all'anno precedente (sono

complessivamente n. 646, di cui 605 conclusi e 41 ancora in corso).

Nella complessità il 65.6% risulta risolto tecnicamente, il 22% risolto con risposta motivata, ed il 6% non risolto (per quelli ancora in corso non si ha ancora il dato ufficiale).

Nel 2003 il 63% ha interessato il settore LLPP, l'11% la PM ed il 10% la CMV, inoltre un 7% relativi a settori/servizi comunali e circa il 4% relativi all'ACOSEA (il resto è relativo alla Provincia, Enel, Ausl).



1. LE CAMPAGNE INFORMATIVE ORGANIZZATE DALL'URP

I. **“Pulito al Cento%”** – promossa in collaborazione con CMV e ASCOM attraverso la realizzazione di volantini informativi e incontro con i commercianti che hanno aderito.

II. **“Aria Pulita - Riflessioni e proposte per un corretto utilizzo delle fonti di energia”** – coordinamento ed organizzazione della conferenza del 26/2/2003 presso la sala Zarri.

III. **“InfoPoint Regione ER”** - Organizzazione, in collaborazione con la regione ER, della campagna informativa per la Postazione InfoPoint Regione, attraverso la distribuzione di materiale informativo e la promozione dei servizi offerti.

IV. **“Patente a Punti”** – collaborazione con la PM per la realizzazione e diffusione dell'opuscolo informativo relativo alla nuova normativa sulla patente a punti. Questa fa parte della campagna "Viaggia sicuro...rispetta la vita" che proseguirà anche nel 2004.

2. VOCI – Il Tavolo di Lavoro sulla Comunicazione Interna

A giugno 2003 (ottobre2002-giugno 2003) si è concluso il corso sperimentale relativo al miglioramento della comunicazione interna tra gli uffici/servizi del Comune. Il percorso ha interessato tutti i settori ed i risultati sono stati in parte positivi ma purtroppo non hanno portato ad un proseguo di tale esperienza (necessaria per mantenere viva la motivazione a collaborare e l'aggiornamento delle schede-notizia dell'URP). Le newsletter interne le verbalizzazioni degli incontri sono ancora disponibili nelle pagina web della Intranet del Comune.

3. **Bando Contributo affitti e Bando assegnazione Case 2003 (dal 29/5 al 30/6)**

L'URP ha collaborato in tutte le attività relative ai Bandi sugli affitti e abitazioni, ha svolto un lavoro a 360° sia per quanto riguarda la predisposizione dell'informativa, la consegna della modulistica, il supporto alla compilazione, l'inserimento della modulistica e l'invio dei dati/report alla Regione. Sono inoltre stati definiti puntualmente i punti critici di questa gestione che ha "paralizzato" per 2 mesi il lavoro dell'URP.

4. **Preparazione e collaborazione per Referendum 15 e 16 giugno 2003**

Nelle giornate del 15 e 16 giugno 2003 si è svolto il Referendum ed il personale dell'URP ha collaborato attivamente con il Servizio Elettorale ed il Servizio SSI relativamente a tutte le attività referendarie sia in preparazione che durante e a seguito dello stesso. Questa attività risulta essere particolarmente importante per le consultazioni elettorali locali e politiche (nel 2004: europee e provinciali).

5. **Alluvione del luglio 2001 - svolgimento liquidazioni + attività relativa alle alluvioni del 2002 e del 2003.**

Attività svolta da Urp in collaborazione con i colleghi del servizio Urbanistica.

Alluvione del 2001: le istanze di liquidazione sono state completate e si stanno completando anche le liquidazioni.

Alluvione del 2002: sono stati riconosciuti i danni per l'alluvione 2002 dalla Regione sono stati predisposti gli elenchi dei danneggiati e presentata la relativa richiesta (come effettuato per il 2001).

Alluvione del 2003: sono state raccolte le domande per il monitoraggio dei danni di questa alluvione e sono state presentate in regione per il riconoscimento.

6. **Settembre Centese – Iniziative serali 5/6/7/8 settembre 2003**

Nelle serate della fiera l'Urp ha svolto la consueta attività di promozione dei servizi comunali in collaborazione con il SSI e la Biblioteca/Archivio Storico.

Il servizio URP denominato in questa occasione/contexto "SPAZIO COMUNE" è rimasto aperto tutta la giornata, per 4 giorni, dalle 8.30 del mattino alle ore 23.30.

Le iniziative che sono state presentate sono le seguenti:

- .. Inaugurazione e presentazione dei nuovi sportelli InformaGiovani ed InformaTurismo all'interno dell'URP;
- .. Uno scatto nel passato – fondo fotografico di Bruno Vidoni

- “ Wireless e Wi-Fi. Il cablaggio possibile
- “ E-governement e autostrade digitali
- “ All’ombra degli alberi di casa nostra

Naturalmente per ogni iniziativa tutto il personale dell’URP ha collaborato per la predisposizione del materiale (depliant-poster-powerpoint) informativo necessario e nelle serate, come durante la giornata, ha svolto il proprio lavoro verso l’utenza.

7. Convenzione con Poste SPA dal 01/01/2004 (incontro del 23/12)

In data 23 dicembre, a seguito della firma della convenzione, vi è stato il primo incontro tra il personale dell’Urp e quello delle poste (Responsabile dell’Ufficio di Cento+ Resp. Ufficio di Reno Centese + Resp. Ufficio Alberone) per consegnare formalmente tutto il materiale necessario a rendere attiva la convenzione (il materiale consegnato è stato appositamente elencato). Ci si è confrontati sulle modalità di collaborazione e sulla metodologia di trasmissione modulistica compilata. Nei primi mesi dell’anno si avranno i primi dati relativi a questo nuovo servizio “allargato”.