

# URP – RELAZIONE ANNO 2005

## “IL 2005 – L’ANNO POLIFUNZIONALE”

---

Il 2005 è stato un anno all’insegna dell’ “espansione” e “potenziamento” degli sportelli per il cittadino ed in particolare dell’ URP, pertanto il 2005 si può per noi definire un ANNO “POLIFUNZIONALE”.

I principali esempi di questa diffusione sia territoriale che funzionale dell’URP sono:

- ✍✍ Il potenziamento della DELEGAZIONE DI RENAZZO che a fine ottobre si è arricchita di nuove funzioni collegate principalmente ad attività svolte dal servizio URP;
- ✍✍ La convenzione con POSTE ITALIANE relativamente agli sportelli di Reno Centese ed Alberone nei quali è possibile ottenere informazioni sul Comune e chiedere certificati anagrafici;
- ✍✍ La convenzione con ENEL relativamente all’attivazione di tutte le pratiche, da parte dei cittadini, ad essa relative;
- ✍✍ La convenzione con la REGIONE E-R per avere tutte le informazioni ed il materiale prodotto dalla stessa;
- ✍✍ Rapporti di collaborazione e comunicazione con tutti i servizi interni al comune ed esterni allo stesso per poter offrire informazioni/modulistica sempre aggiornata;

dimostrano in particolare la “polifunzionalità” del servizio URP , ma interessano anche i Servizi SUAP e IAT che sono stati gradualmente potenziati nelle loro attività e comunque collaborano costantemente con l’URP nella diffusione delle loro funzioni presso altre sedi istituzionali.

Gli obiettivi, indicati nella relazione del 2005, sono stati così raggiunti, l’integrazione e la comunicazione tra i servizi si è rafforzata, l’espressione concreta del raggiungimento di tale traguardo è offerta proprio da queste importanti collaborazioni e nuove strutture informative.

## IL SERVIZIO URP

Circa il 5% dei contatti complessivi dell'URP è relativo alle segnalazioni/reclami da parte dei cittadini.

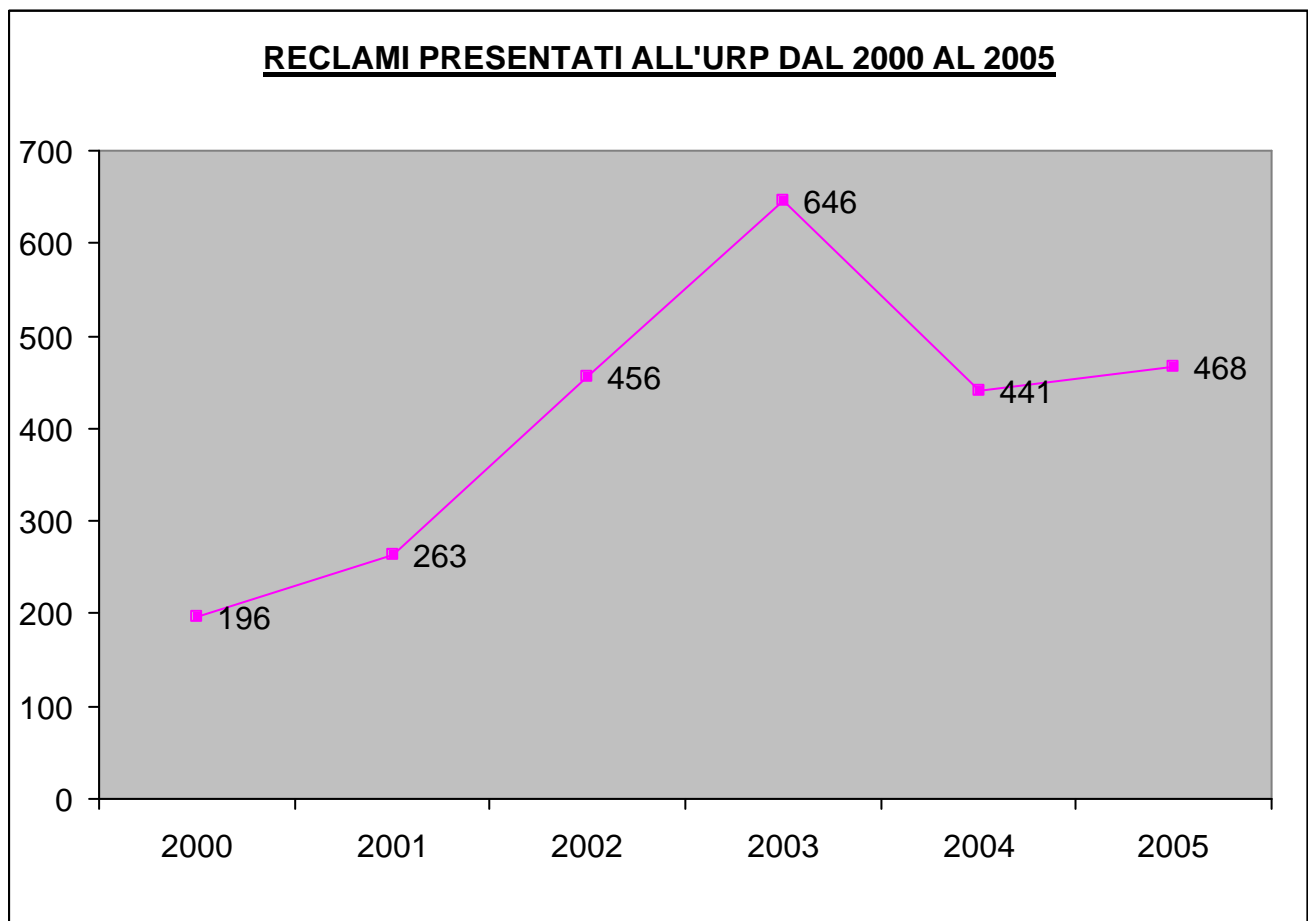
Interessante è notare come nel 2004 e 2005 i reclami si sono stazionati intorno ai 450/460 complessivi, quindi all'Urp arrivano circa 40 segnalazioni al mese.

Un dato importante è la percentuale dei reclami che si sono conclusi in modo positivo, ossia i risolti; infatti un buon risultato è nel 2005 con un dato che arriva a circa il 70% di reclami risolti, rispetto ad 2004 un po' meno brillante (si raggiungeva il 60% dei reclami complessivamente gestiti).

La metà dei reclami interessa soprattutto i servizi collegati alla CMV, il 26% i le strade ed il verde pubblico, il 10% la viabilità e sicurezza ed infine un 4% interessano la gestione informatica dei servizi comunali.

In ogni modo, per il 2005, i reclami si possono così distinguere per quanto riguarda la loro chiusura:

il 70% sono stati realmente risolti, per il 20% è stata data una risposta motivata alla segnalazione, l'8% non risolti e circa il 2% sono tutt'ora in corso di risoluzione.



## **Raggiungimento obiettivi 2005**

### **CAMPAGNE INFORMATIVE di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza.**

Una delle attività fondamentali dell'URP è la funzione di gestione, collaborazione e coordinamento delle campagne informative verso i cittadini.

Nel 2005 l'URP ha partecipato alle seguenti:

- ✍✍ Zanzare: pianificazione, con CMV, nella distribuzione delle fiale antizanzare ed una maggiore e più mirata all'informazione ai cittadini soprattutto al fenomeno della zanzara tigre.
- ✍✍ Festa dell'Europa: 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.
- ✍✍ Tutela Animali: organizzazione per l'attivazione della convenzione con l' "Associazione animali persi e ritrovati" i cui servizi sono stati presentati tramite una conferenza svoltasi il 9/9/2005.

### **COLLABORAZIONE CON POSTE ed ENEL**

La presenza in queste frazioni dei punti comunali convenzionati con le POSTE di Reno Centese ed Alberone risulta, per il momento, un buon sistema di integrazione tra i servizi e risponde alla necessità di una diffusione degli stessi in modo più capillare nel territorio. I collegamenti con le poste avvengono solo tramite telefono-fax o direttamente ( a mano), viene consegnato tutto il materiale cartaceo promozionale ed informativo del Comune e di altre PA, oltre a prestare il servizio di certificazione anagrafica in collaborazione con gli SSDD.

Le attività e le funzioni ENEL si sono notevolmente incrementate, infatti periodicamente è stato necessario effettuare attività di formazione del personale URP. Nel 2005 sono state effettuate numerose operazioni soprattutto dovute ai numerosi cambi di residenza e immigrazioni nel nostro Comune.

### **POTENZIAMENTO DELLA DELEGAZIONE DI RENAZZO - LO SPORTELLO POLIFUNZIONALE DELLE FRAZIONI**

Nel 2003 si era già parlato del potenziamento delle delegazioni di Renazzo e Casumaro e nel 2004 si è potuto realizzare, a seguito del progetto SPIDER &C, un potenziamento

almeno parziale dal punto di vista informatico (non più terminali ma PC collegati anche in internet). Ciò ha portato ad un miglioramento, sia in termini tecnici che nelle possibilità informative verso i cittadini e per questo motivo è stato deciso, da parte dell'Amministrazione, di proseguire con forza lungo questo percorso ed in particolare, far divenire la delegazione di Renazzo un punto di riferimento per i cittadini residenti nelle frazioni. Costituire pertanto uno Sportello Polifunzionale che svolgerà attività anagrafiche ma anche informative a 360°. Progetto partito nella tarda primavera e realizzato completamente con l'inaugurazione dei locali il 29/10/2005 e l'apertura, per 5 mattina la settimana, dal 5/11/2005.

Il percorso progettuale è stato così costituito:

1. Relazione progettuale di fattibilità presentata alla Giunta entro GIUGNO 2005;
2. Inizio lavori di ristrutturazione edilizia dei locali;
3. Formazione del personale e integrazione con altri servizi URP-SUAP-IAT- InformaGiovani: effettuata nel periodo LUG-OTT 2005;
4. Verifica dell'incremento dell'affluenza presso la delegazione potenziata (statistiche mensili).