



CITTA' DI TRECATE

SERVIZI INTEGRATI AL CITTADINO

ANNO 2010

SERVIZI INTEGRATI COMUNI CONVENZIONATI				
PRESENZE				
	Trecate	Cerano	Sozzago	Borgolavezzaro
URP	16182			
SPORTELLO LAVORO	4470	1145	43	467
SPORTELLO GIOVANI	1908			
SPORTELLO IMMIGRATI	2567	763		
TOTALE	25127	1908	43	467

TOTALE GENERALE

27545

La tabella sopra indicata riporta i dati riepilogativi dei servizi integrati URP/Sportello Lavoro/Sportello Giovani/Sportello Immigrati del Comune di Trecate e dei comuni convenzionati di Cerano, Sozzago, Terdobbiate e Borgolavezzaro.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico accoglie, durante l'orario di apertura, anche le richieste degli utenti di Sportello Lavoro che utilizzano le bacheche espositive per la consultazione e l'autocandidatura alle offerte del Centro per l'Impiego.

I cittadini si sono rivolti all'URP per ottenere informazioni sui servizi erogati dal comune e dagli enti del territorio e per fare segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami migliorativi della vita cittadina.

Ufficio Relazioni con il Pubblico



In aumento anche quest'anno i passaggi registrati all'URP: sempre più cittadini si sono rivolti allo sportello per richiedere informazioni sia sui servizi comunali sia sui servizi erogati da altri enti del territorio. Non sono mancati suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami utili a migliorare la vita nella ns città.

Gli utenti hanno preferito formulare le loro richieste direttamente allo sportello, con la mediazione dell'operatore (87%), altri hanno utilizzato il contatto telefonico (11%) e pochi (2%) hanno usato la posta elettronica ed i giallini elettronici, da compilare direttamente sul sito del Comune.

Il numero delle femmine che si sono accostate al servizio è leggermente superiore ai maschi (femmine 53% - maschi 47%) di cui il 79% delle persone sono adulte - 16% giovani - 5%anziani.

L'aggiornamento della banca dati (intranet) sui servizi dell'ente visibile anche sul sito comunale e delle banche dati su enti e associazioni esterni, consente di dare informazioni puntuali e aggiornate ai cittadini.

Prosegue la partecipazione al progetto POLIS Piemonte (attivo dal 2007), un portale sviluppato all'interno della RUPAR (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale) che offre una banca dati informativa in rete al servizio dei cittadini che promuovere anche la cooperazione tra pubbliche amministrazioni (la rete è composta ANCI, Agenzia Dogane, ARPA, INPS, diverse province e comuni del Piemonte). Tale banca dati è consultabile anche dal sito del Comune di Trecate.

Elevato il numero della modulistica distribuita, con **4402** moduli degli uffici comunali e di alcuni enti del territorio e **1065** sono stati gli utenti supportati nella compilazione degli stessi.

ANNO	1999	2000	2001	2002	2003	2004
CONTATTI	9454	9469	10338	10857	12129	13146
GG. APERTURA	260	302	296	304	293	304
MEDIA G.	36	31	35	36	41	43

ANNO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
CONTATTI	14019	14004	13649	15530	15309	16182
GG. APERTURA	299	298	301	300	300	302
MEDIA G.	47	47	45	52	51	54

SERVIZI PIU' RICHIESTI	TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI	CONTATTI
	LAVORO	5966
	(Consultazioni delle offerte espone, autocandidature ai Centri per l'Impiego, corsi vari, contrattualistica, stato disoccupazione/indennità disoccupazione, servizi Centro per l'impiego, richieste per enti pubblici)	
	ACCESSO E PARTECIPAZIONE	2695
	(Segnalazioni, suggerimenti, reclami, bandi di concorso, leggi, regolamenti, associazioni ed enti del territorio ecc..)	
	SERVIZI SOCIALI E ASSISTENTE SOCIALE	1172
	(Contributi economici, contributi affitto, asilo nido, varie)	
	IMMIGRATI	888
	(Informazioni su prenotazione/rinnovo permessi di soggiorno/carte di soggiorno, modulistica idoneità dell'alloggio/ricongiungimento familiare, decreto flussi, contratti di soggiorno)	
	ELETTORALE	775
	(Rilascio duplicati, informazione scrutatori, presidenti seggio)	
	ISTRUZIONE	742
	(Distribuzione modulistica pre/post scuola, refezione ecc..)	
	TRIBUTI	575
	(Distribuzione modulistica variazione ICI e bollettini, modelli 730, tarsu)	
	AMBIENTE	482
	(Contenitori raccolta differenziata, modalità di raccolta)	
	POLIZIA MUNICIPALE	383
	(Servizio chiamati, tessere/contrassegni invalidi, dichiarazione di ospitalità)	
	LL.PP.	293
	(Segnalazioni manutenzione strade, buche, marciapiedi, aree urbane)	
	URBANISTICA – SUE - SUAP	254
	(Distribuzione modulistica)	
	CULTURA/BIBLIOTECA	188
	(Manifestazioni, gite, ecc..)	
	ANAGRAFE	181
	(Carte d'identità, documenti autocertificabili)	
	SEGRETERIA	176
	(Richieste risarcimento danni)	
	PERSONALE	105
	(MDV, informazioni concorsi)	
	COMMERCIO	79
	(Informazioni)	
	STATO CIVILE	76
	(Distribuzione modulistica, informazioni)	
	PROTOCOLLO	70
	MESSO	39
	(Informazioni)	
	SERVIZI CIMITERIALI	34
	(Permessi accesso cimitero)	
	ALTRI UFFICI COMUNALI/AMMINISTRATORI/DIFENSORE CIVICO	36
	ALTRI ENTI	973
	TOTALE	16182

Sono sempre numerose le richieste informative relative ai servizi erogati dagli altri enti presenti sul territorio (S.P.T., R.S.U., Enelgas, Enelsole, Tribunale, A.s.l., C.A.A.F. ecc..) per le quali è stata anche rilasciata una scheda esplicativa sulle modalità di accesso al servizio.

<i>Altri Enti</i>	<i>Richieste</i>
C.B.N.	211
S.P.T.	103
C.A.A.F.	173
ENEL ENERGIA	174
ASL	118
SUN/FS	103
INPS	59
AGENZIA ENTRATE	14
TRIBUNALE/UFF. GIUDIZIARI	18
TOTALE	973

RECLAMI/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

I dati riportati nella successiva tabella, evidenziano un lieve calo del numero di reclami/suggerimenti/segnalazioni/proposte.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
TOTALE <i>Reclami, segnalazioni suggerimenti</i>	502	223	308	455	496	566

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TOTALE <i>Reclami, segnalazioni suggerimenti</i>	587	569	577	684	675	618

Si elencano, di seguito le principali segnalazioni dei cittadini che utilizzano l'U.R.P. come canale per prevenire situazioni di pericolo e rilevare possibili disagi.

SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA	
L.L.P.P.	182
POLIZIA MUNICIPALE	138
CBN	96
ENEL ENERGIA	79
AMBIENTE	65
SPT	45
URBANISTICA – SUE - SUAP	5
SERVIZI CIMITERIALI	2
ISTRUZIONE	1
CULTURA - BIBLIOTECA	2
SEGRETERIA	1
TRIBUTI	1
AMMINISTRATORI	1
TOTALE	618

Le problematiche maggiormente riscontrate sono le seguenti:

- Interventi per il ripristino del manto stradale, manutenzione di marciapiedi, strade e buche pericolose, emergenza neve, sistemazione cartelli;
- Multe, soste e parcheggi, problemi di viabilità, disturbo della quiete pubblica, atti vandalici, sicurezza;
- Disservizi o anomalie nel servizio di raccolta differenziata, mancato ritiro e sollecito ritiro rifiuti;
- Discariche abusive e raccolta di rifiuti abbandonati, richiesta di potatura di piante, taglio erbacce, sporcizia e degrado di luoghi e spazi pubblici;
- Lampioni spenti, lampadine bruciate, reclami per bollette;
- Tombini, fognatura, fontanelle acqua potabile.

A tutti i reclami, segnalazioni e suggerimenti (n. **618**) è stata data una risposta; le problematiche maggiormente complesse sono state evase tramite lettera personalizzata inviata direttamente ai cittadini.

LA COMUNICAZIONE

L'URP continua a svolgere la funzione di informazione/comunicazione delle attività dell'Ente e di diffusione delle informazioni verso l'Ente ed i cittadini. Il servizio ComuneInform@, attivo dal 2008, conta **250** iscritti e prevede l'invio tramite posta elettronica di tutte le comunicazioni dell'ente di interesse per la collettività.

La tabella di seguito evidenzia il consolidamento di questo servizio:

	Da 09.2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Comunicati inviati (intranet)	39	316	303 (di cui 120 Arpa)	182 (di cui 16 Arpa sino al 25.01.05)	284	271	419	346	440
E-mail		17	17	77	72	67	169	170	248
Risposta a lettere/interrog azioni						77	188	217	88
Comunicati pannelli luminosi							15	29	24
							2008		