



CITTA' DI TRECATE

SERVIZI INTEGRATI AL CITTADINO

ANNO 2008

SERVIZI INTEGRATI COMUNI CONVENZIONATI

PRESENZE

	Trecate	Cerano	Sozzago	Borgolavezzaro
URP	15530			
SPORTELLO LAVORO	3925	995	55	401
SPORTELLO GIOVANI	1376			
SPORTELLO IMMIGRATI	2722	794		
TOTALE	23553	1789	55	401

TOTALE GENERALE

25798

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



L'URP ha concluso il 2008 registrando un alto numero di passaggi allo sportello ed i cittadini hanno richiesto principalmente informazioni sui servizi erogati dal comune e dagli enti del territorio, hanno fatto segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami migliorativi della vita cittadina.

Gli utenti hanno formulato le loro richieste, principalmente, in modo verbale, con l'88% dei contatti verbali, il 10% telefonico ed il 2% via mail, a conferma che i cittadini preferiscono il contatto diretto, mediato dall'operatore.

Continua ad essere utilizzato il "giallino elettronico" presente anche sul sito del Comune, tramite il quale è possibile segnalare guasti o disservizi, o inoltrare proposte e suggerimenti migliorativi dei servizi.

I dati rilevati dal monitoraggio, evidenziano una lieve differenza percentuale tra utenza femminile 53% e maschile 47% e gli adulti che si avvicinano al servizio, sono l'80% del totale dei contatti, i giovani sono pari al 15% e gli anziani al 5%.

Il lavoro di aggiornamento della banca dati sui servizi dell'ente permette agli operatori di dare risposte immediate agli utenti; l'URP dispone, inoltre, di banche dati esterne, che permettono di erogare informazioni su enti ed associazioni del territorio.

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

Elevato il numero della modulistica distribuita, con **4699** moduli degli uffici comunali e di alcuni enti del territorio e **1081** sono stati gli utenti supportati nella compilazione degli stessi.

ANNO	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
CONTATTI	9454	9469	10338	10857	12129	13146	14019	14004	13649	15530
GG. APERTURA	260	302	296	304	293	304	299	298	301	300
MEDIA G.	36	31	35	36	41	43	47	47	45	52

SERVIZI PIU' RICHIESTI

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI

CONTATTI

LAVORO

(Consultazioni delle offerte esposte, autocandidature ai Centri per l'Impiego, corsi vari, contrattualistica, stato disoccupazione/indennità disoccupazione, servizi Centro per l'impiego, richieste per enti pubblici)

5211

ACCESSO E PARTECIPAZIONE

(Segnalazioni, suggerimenti, reclami, bandi di concorso, leggi, regolamenti, associazioni ed enti del territorio ecc..)

2073

IMMIGRATI	1000
(Informazioni su prenotazione/rinnovo permessi di soggiorno/carte di soggiorno, modulistica idoneità dell'alloggio/ricongiungimento familiare, decreto flussi, contratti di soggiorno)	
TRIBUTI	1388
(Distribuzione modulistica variazione ICI e bollettini, modelli 730, tarsu)	
ELETTORALE	1078
(Rilascio duplicati, informazione scrutatori, presidenti seggio)	
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENTE SOCIALE	1057
(Contributi economici, contributi affitto, asilo nido, varie)	
AMBIENTE	732
(Contenitori raccolta differenziata, modalità di raccolta)	
ISTRUZIONE	501
(Distribuzione modulistica pre/post scuola, refezione ecc.)	
LL.PP.	245
(Segnalazioni manutenzione strade, buche, marciapiedi, aree urbane)	
PERSONALE	235
(MDV, informazioni concorsi)	
POLIZIA MUNICIPALE	227
(Servizio chiamati, tessere/contrassegni invalidi, dichiarazione di ospitalità)	
CULTURA/BIBLIOTECA	182
(Manifestazioni, gite, ecc..)	
ANAGRAFE	156
(Carte d'identità, documenti autocertificabili)	
SEGRETERIA	134
(Richieste risarcimento danni)	
URBANISTICA – SUE - SUAP	129
(Distribuzione modulistica)	
ALTRI UFFICI COMUNALI/AMMINISTRATORI/DIFENSORE CIVICO	249
ALTRI ENTI	933
TOTALE	15530

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.I., 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.	249
S.P.T.	154
C.A.A.F.	150
ENEL ENERGIA	147
ASL	102
SUN	92
INPS	24
AGENZIA ENTRATE	11
TRIBUNALE/UFF. GIUDIZIARI	4
TOTALE	933

RECLAMI/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

I dati riportati nella successiva tabella, evidenziano una stabilizzazione del numero di reclami/suggerimenti/segnalazioni/proposte.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
TOTALE										
reclami/segnalazioni suggerimenti	502	223	308	455	496	566	587	569	577	684

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.

<i>SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA</i>	
L.L.P.P.	177
CBN	188
POLIZIA MUNICIPALE	103
ENEL ENERGIA	73
AMBIENTE	70
SPT	39
URBANISTICA	12
SERVIZI CIMITERIALI	11
SEGRETERIA	1
ISTRUZIONE	2
TRIBUTI	4
SERVIZI SOCIALI	1
COMMERCIO	2
CULTURA/TEMPO LIBERO	1
TOTALE	684

Le problematiche maggiormente riscontrate rispecchiano quelle dell'anno precedente e sono le seguenti:

- Interventi per il ripristino del manto stradale, manutenzione di marciapiedi, strade e buche pericolose;
- Disservizi o anomalie nel servizio di raccolta differenziata, mancato ritiro, scarsa puntualità nelle operazioni di raccolta da parte degli operatori;
- Discariche abusive e raccolta di rifiuti abbandonati, richiesta di potatura di piante, taglio erbacce, sporcizia e degrado di luoghi e spazi pubblici;
- Atti vandalici, disturbo della quiete pubblica, multe, soste e parcheggi, problemi di viabilità;
- Lampioni spenti, lampadine bruciate, pulizia e spazzamento delle strade.

A tutti i reclami, segnalazioni e suggerimenti (n. **684**) è stata data una risposta; le problematiche maggiormente complesse sono state evase tramite lettera personalizzata inviata direttamente ai cittadini (n.**120**).

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. Per facilitare, ulteriormente, i cittadini e' stato predisposto un nuovo servizio denominato *ComuneInform@*, attivo dal gennaio 2008 che conta **146** iscritti e che 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:

	<i>Da 09.2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>
Comunicati inviati (intranet)	39	316	303 (di cui 120 Arpa)	182 (di cui 16 Arpa sino al 25.01.05)	284	271	419
E-mail		17	17	77	72	67	169
Risposta a lettere/interrogazioni						77	188
Comunicati pannelli luminosi							15

SPORTELLLO LAVORO **dei Comuni** **di Trecate, Cerano, Sozzago,** **Terdobbiate e Borgolavezzaro**



L'attività di Sportello Lavoro prosegue presso la sede di Trecate e gli sportelli comunali di Cerano, Borgolavezzaro e Sozzago e la collaborazione con la Provincia di Novara all'interno della Convenzione e nell'ambito dell'iniziativa comunitaria POR (Piano Operativo Regionale a sostegno dell'occupazione). Grazie a questa collaborazione lo Sportello Lavoro di Trecate ha partecipato all'iniziativa Open Day – Salone del Lavoro svoltasi il 29 ottobre 2008 presso il Teatro Comunale dove sono state accolte le persone alla ricerca di occupazione per l'intera giornata (dalle 10.00 alle 17.00). Oltre agli operatori dello Sportello erano presenti Sportello Immigrati, l'Associazione ACTIVA DONNA, alcune Agenzie Formative, Cooperative e Aziende locali.

Lo Sportello di Trecate continua ad essere sede di colloquio mirato all'orientamento professionale, all'inserimento lavorativo, alla stabilizzazione del posto di lavoro per disoccupati ed occupati precari.

Dai colloqui individuali di approfondimento, gli operatori hanno registrato circa **40** utenti che hanno comunicato di avere trovato un'occupazione tramite le richieste esposte del Centro per l'Impiego, degli Enti Pubblici, delle Agenzie di Somministrazione.

Continua positivamente la collaborazione con il servizio Informagiovani di Vigevano e la rete di comuni convenzionati, per condividere le informazioni relative alla tematica del lavoro, tramite incontri periodici nella sede vigevanese e gli utenti inseriti nella U&A, sono **331 in totale** di cui **156** del 2008.

La banca dati dei profili professionali dello Sportello Lavoro vede inseriti **1942** utenti, di cui **376** accolti nel 2008 e procede anche il servizio, su appuntamento, di stesura e stampa curricula e lettere di accompagnamento. Sono **270** gli utenti che hanno richiesto aiuto e consulenza nella redazione di questo indispensabile strumento, utile alla ricerca del lavoro, e **266** è il numero delle autocandidature telefoniche alle offerte dei Centri per l'impiego.

Dal monitoraggio giornaliero dell'utenza sono stati rilevati:

SPORTELLLO LAVORO TRECATE:

3925 contatti di cui 58% donne e 42% uomini - 72% in età adulta - 28% in fascia giovane
23% extracomunitari

SPORTELLLO LAVORO CERANO:

995 contatti di cui 55% donne e 45% uomini - 70% in età adulta - 30% in fascia giovane
24% extracomunitari

SPORTELLLO LAVORO BORGOLAVEZZARO:

401 contatti di cui 57% donne e 43% uomini - 75% in età adulta - 25% in fascia giovane
18% extracomunitari

SPORTELLLO LAVORO SOZZAGO:

55 contatti di cui 80% donne e 20% uomini - 76% in età adulta - 24% in fascia giovane
0 extracomunitari

DISABILI PRESI IN CARICO	26
PERSONE CHE HANNO RIFERITO DI AVER TROVATO LAVORO TRAMITE LO SPORTELLLO LAVORO	40
RICHIESTE AZIENDE INVIATE AL C.P.I.	15

SPORTELLLO LAVORO TRECATE

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
PRESENZE	1757	1862	2057	3208	4610	4106	3515	3568	3925
GIORNI APERTURA	97	95	99	95	99	97	96	97	97
MEDIA GIORNALIERA	18	20	21	34	46	43	37	37	40

SPORTELLLO LAVORO CERANO

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
PRESENZE	322	642	599	780	895	916	771	880	995
GIORNI APERTURA	48	45	49	50	47	50	48	48	51
MEDIA GIORNALIERA	7	14	12	16	19	19	16	18	19

SPORTELLLO LAVORO BORGOLAVEZZARO

	DA SETTEMBRE 2006	2007	2008
PRESENZE	186	375	401
GIORNI APERTURA	17	46	46
MEDIA GIORNALIERA	11	8	9

SPORTELLLO LAVORO SOZZAGO

	DA MARZO 2006	2007	2008
PRESENZE	68	49	55
GIORNI APERTURA	18	21	22
MEDIA GIORNALIERA	4	2	2

SPORTELLO GIOVANI



Anche per l'anno 2008 il Comune di Trecate ed i comuni convenzionati di Cerano, Sozzago, Terdobbiate e Borgolavezzaro, hanno partecipato al nuovo bando promosso dalla Regione Piemonte per le convenzioni plurifunzionali e la gestione di servizi in forma associata, beneficiando di un contributo economico di € 28.000, che ha permesso la pianificazione di numerose attività ed eventi per i giovani (Festival delle Associazioni, con la promozione delle forme associative soprattutto giovanili, evento musicale a Borgolavezzaro, etc).

Sono stati organizzati due corsi di lingua inglese della durata di 60 ore, un corso di creazione pagine web ed un corso "Elementi di difesa personale", finalizzato a sviluppare abilità nei partecipanti, per prevenire situazioni di rischio o pericolo.

In collaborazione con i plessi scolastici del territorio, sono stati organizzati alcuni percorsi di sostegno scolastico, con lezioni di recupero svolte dai giovani neodiplomati o studenti universitari, rivolte a ragazzi per facilitare il loro inserimento scolastico e sociale.

Gli operatori continuano ad accogliere ed orientare i giovani, aiutandoli nelle scelte formative da compiere con la raccolta e presentazione dei numerosi corsi professionalizzanti gratuiti offerti dagli enti di formazione del territorio.

E' continuata la collaborazione con l'A.C.S.V. di Novara la promozione di iniziative di volontariato civile e le esperienze di studio, vacanza, lavoro e volontariato all'estero.

In collaborazione con le scuole sono stati attivati ancora percorsi di sostegno extrascolastico con giovani insegnanti in aiuto di alcuni alunni delle scuole elementari e medie.

Anche gli utenti con la "Tessera Giovane" sono aumentati, ben **937** sono le tessere rilasciate ai giovani tra i 15 e 29 anni di cui **81** nel 2008.

I reports di monitoraggio dell'utenza, pur non avendo una rilevazione separata per i giovani che utilizzano i servizi integrati rilevano:

ANNO 2004	ANNO 2005	ANNO 2006	ANNO 2007	2008
998	1050	1471	1477	1376

RICERCA E SVILUPPO PROGETTI DI FINANZIAMENTO

Il servizio Ricerca e sviluppo progetti di finanziamento, prevede un servizio di ricerca di canali e fonti utili ad ottenere finanziamenti in ambito provinciale, regionale, europeo (pubblico o privato) per consentire la realizzazione di nuove opere o la parziale copertura di spese già effettuate dall'Ente. Nell'anno 2008 sono stati inviati **n. 94 bandi** (93 bandi inviati nel 2007) ai vari settori comunali (alcuni dei quali interessano in modo trasversale più di un settore) e ad Enti/Associazioni esterni all'Ente, così suddivisi:

SETTORE	Bandi Inviati 2007
AMMINISTRATIVO	26
COMMERCIO	
LAVORI PUBBLICI	29
POLIZIA MUNICIPALE	3
SOCIO-CULTURALE	49
URBANISTICA- ECOLOGIA	29
DIRIGENTI SCOLASTICI	7

SETTORE	Bandi Inviati 2008
AMMINISTRATIVO	14
COMMERCIO	
LAVORI PUBBLICI	37
POLIZIA MUNICIPALE	3
RAGIONERIA	2
SOCIO-CULTURALE	47
URBANISTICA	44
ASSOCIAZIONI SPORTIVE	1
CISA	1
DIRIGENTI SCOLASTICI	2
PARROCCHIA	1
PRO LOCO	1
SPT	2



SPORTELLO IMMIGRATI

dei Comuni convenzionati di *Trecate, Cerano, Sozzago, Terdobbiato e Borgolavezzaro*

Lo Sportello Immigrati continua ad essere un punto di riferimento per stranieri e italiani residenti nel nostro territorio (3% sono gli italiani che hanno richiesto informazione varie). Presso lo Sportello, oltre al consueto servizio di mediazione culturale gestito da personale madrelingua (arabo/francese e albanese) che supporta gli utenti nelle compilazione delle varie pratiche (es. informazioni decreto flussi, di ricongiungimenti familiari, neo-comunitari ecc..), è possibile presentare istanza di rinnovo dei permessi di soggiorno e richieste di carta di soggiorno in via telematica, tramite l'apposito kit, ricongiungimento familiare, grazie alla presenza di un operatore del patronato A.C.L.I. che, gratuitamente, effettua la compilazione e trasmette i dati telematicamente. Tramite il progetto Tante culture...Una Società 2008 è stata implementata la rete collaborativa già esistente tra le varie istituzioni scolastiche e territoriali, si sono attivate, tra l'altro, forme di aiuto economico a favore di minori disagiati, segnalati dai Servizi Sociali, per favorire la loro frequenza a percorsi di studio. E' proseguita la collaborazione con il servizio I.R.I.S. della Provincia di Novara, per aiutare e sostenere chi cerca lavoro come badante e nello stesso tempo rispondere alle esigenze delle famiglie che si trovano in situazione di bisogno per l'assistenza ad un familiare.

SPORTELLO IMMIGRATI TRECATE	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
PRESENZE	33	642	802	552	1396	2597	2806	2841	2722
GIORNI APERTURA	20	121	140	147	135	145	151	132	132
MEDIA GIORNALIERA	2	5	6	4	10	18	19	21	21

SPORTELLO IMMIGRATI CERANO	2005	2006	2007	2008
PRESENZE	499	505	737	794
GIORNI APERTURA	50	48	46	48
MEDIA GIORNALIERA	10	11	16	17

SPORTELLO IMMIGRATI TRECATE:

2722 contatti di cui 44% donne e 56% uomini - 39% in età adulta e 61% in fascia giovane

SPORTELLO IMMIGRATI CERANO:

794 contatti di cui il 51% donne ed il 49% uomini - 46% in età adulta e 54% in fascia giovane

Le richieste più frequenti da parte di chi si è accostato allo Sportello Immigrati sono state:

	TRECATE	CERANO
Abitazione (Casa, Idoneità alloggio)	30	6
Lavoro	175	158
Cittadinanza	82	50
Carta di soggiorno/Permesso di soggiorno	1410	296
Ricongiungimento Familiare	521	126
Assistenza/Consulenza	90	21
Scuola/Formazione	24	20
Contributi economici	10	5
Regolazione ingressi (flussi/dichiarazioni)	178	45
Compilazione modulistica	358	98
Tutela minori/affidamento	19	2
Varie (diritti rifugiati, asilo politico, ospitalità, primo ingresso per turismo, salute, traduzione documenti ecc..)	199	68

e le etnie che hanno inoltrato le maggiori richieste indicate nella tabella precedente sono di seguito riportate:

	TRECCATE	CERANO
ALBANESE	946	50
MAROCCHINA	311	289
PAKISTANA	206	8
TURCA	197	8
ECUADOREGNA	144	10
TUNISINA	130	17
UCRAINA	118	21
PERUVIANA	108	8
SENEGALESE	91	13
EGIZIANA	89	196
ITALIANA	83	23
CINESE	58	48