



CITTA' DI TREVISO

SERVIZI INTEGRATI AL CITTADINO

ANNO 2009

SERVIZI INTEGRATI COMUNI CONVENZIONATI				
PRESENZE				
	Treviso	Cerano	Sozzago	Borgolavezzaro
URP	15767			
SPORTELLO LAVORO	4182	1025	31	425
SPORTELLO GIOVANI	1270			
SPORTELLO IMMIGRATI	2507	602		
TOTALE	23726	1627	31	425

TOTALE GENERALE

25809

La tabella sopra indicata riporta i dati riepilogativi dei servizi integrati URP/Sportello Lavoro/Sportello Giovani/Sportello Immigrati del Comune di Treviso e dei comuni convenzionati di Cerano, Sozzago, Terdobbiato 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 continua ad essere un punto di riferimento per i cittadini tregatesi e anche nel 2009 si sono registrati numerosi passaggi allo sportello, con richieste sia sui servizi comunali sia sui servizi erogati da altri enti del territorio, hanno fatto segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami migliorativi della vita cittadina.

Gli utenti hanno preferito formulare le loro richieste direttamente allo sportello, con la mediazione dell'operatore (88%), altri hanno utilizzato il contatto telefonico (10%) e ancora pochi hanno usato la posta elettronica ed i gialli elettronici, da compilare direttamente sul sito del Comune.

Il numero di maschi che si sono accostati al servizio è di poco superiore al numero delle femmine (80% adulti - 15% giovani - 5%anziani).

Costante il lavoro di aggiornamento della banca dati sui servizi dell'ente che permette di dare risposte immediate agli utenti e delle banche dati esterne per informare su enti ed associazioni del territorio.

Continua 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 data informativa in rete al servizio dei cittadini che promuove anche 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 **4196** moduli degli uffici comunali e di alcuni enti del territorio e **1067** 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
CONTATTI	14019	14004	13649	15530	15309
GG. APERTURA	299	298	301	300	300
MEDIA G.	47	47	45	52	51

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)		5953
	ACCESSO E PARTECIPAZIONE	2493
(Segnalazioni, suggerimenti, reclami, bandi di concorso, leggi, regolamenti, associazioni ed enti del territorio ecc..)		
	IMMIGRATI	1070
(Informazioni su prenotazione/rinnovo permessi di soggiorno/carte di soggiorno, modulistica idoneità dell'alloggio/ricongiungimento familiare, decreto flussi, contratti di soggiorno)		
	TRIBUTI	708
(Distribuzione modulistica variazione ICI e bollettini, modelli 730, tarsu)		
	ELETTORALE	995
(Rilascio duplicati, informazione scrutatori, presidenti seggio)		
	SERVIZI SOCIALI E ASSISTENTE SOCIALE	1066
(Contributi economici, contributi affitto, asilo nido, varie)		
	AMBIENTE	563
(Contenitori raccolta differenziata, modalità di raccolta)		
	ISTRUZIONE	340
(Distribuzione modulistica pre/post scuola, refezione ecc.)		
	LL.PP.	295
(Segnalazioni manutenzione strade, buche, marciapiedi, aree urbane)		
	PERSONALE	67
(MDV, informazioni concorsi)		
	POLIZIA MUNICIPALE	338
(Servizio chiamati, tessere/contrassegni invalidi, dichiarazione di ospitalità)		
	CULTURA/BIBLIOTECA	128
(Manifestazioni, gite, ecc..)		
	ANAGRAFE	183
(Carte d'identità, documenti autocertificabili)		
	SEGRETERIA	112
(Richieste risarcimento danni)		
	URBANISTICA – SUE - SUAP	157
(Distribuzione modulistica)		
	COMMERCIO	71
(Informazioni)		
	SERVIZI CIMITERIALI	57
(Permessi accesso cimitero)		
	STATO CIVILE	51
(Distribuzione modulistica, informazioni)		
	ALTRI UFFICI COMUNALI/AMMINISTRATORI/DIFENSORE CIVICO	180
	ALTRI ENTI	940
	TOTALE	15767

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.	224
S.P.T.	87
C.A.A.F.	195
ENEL ENERGIA	188
ASL	93
SUN/FS	69
INPS	48
AGENZIA ENTRATE	21
TRIBUNALE/UFF. GIUDIZIARI	15
TOTALE	940

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	2009
TOTALE Reclami, segnalazioni suggerimenti	502	223	308	455	496	566	587	569	577	684	675

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.	171
CBN	157
POLIZIA MUNICIPALE	134
ENEL ENERGIA	88
AMBIENTE	69
SPT	42
URBANISTICA	7
COMMERCIO	3
SERVIZI SOCIALI	2
SEGRETERIA	3
TOTALE	675

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, emergenza neve;
- 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. **675**) 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 **174** 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
Comunicati inviati (intranet)	39	316	303	182 (di	284	271	419	346
E-mail		17	(di cui 120 Arpa)	cui 16 Arpa sino al 25.01.05)	72	67	169	170
Risposta a lettere/interrogazi oni			17	77		77	188	217
Comunicati pannelli luminosi							15	29
							<i>2008</i>	

SPORTELLI LAVORO dei Comuni di Trecate, Cerano, Sozzago, Terdobbiate e Borgolavezzaro



Nel 2009 la recessione economica internazionale, che ha avuto pesanti ripercussioni sul mercato del lavoro italiano, ha provocato diverse e gravi crisi aziendali e occupazionali. Tutto ciò ha avuto come drammatica conseguenza la diminuzione del numero di offerte esposte nelle bacheche del lavoro, sempre più ridotte numericamente e i passaggi sempre più numerosi di persone messe in mobilità o cassa integrazione agli sportelli lavoro.

E' proseguita, comunque, l'attività di Sportello Lavoro presso la sede di Trecate e gli sportelli comunali di Cerano, Borgolavezzaro e Sozzago e la collaborazione con la Provincia di Novara (centro per l'Impiego).

Lo Sportello di Trecate e gli sportelli decentrati di Cerano, Sozzago e Borgolavezzaro continuano ad essere sede di colloquio mirato all'orientamento professionale, all'inserimento lavorativo, alla stabilizzazione del posto di lavoro per disoccupati ed occupati precari.

Il comune di Trecate ha cercato di utilizzare i pochi strumenti a disposizione per far acquisire un'esperienza pratica certificata a soggetti che hanno perso o sono alla ricerca di un lavoro e più precisamente:

- Tirocini formativi/borse lavoro per studenti, disoccupati e inoccupati realizzati in collaborazione con C.P.I., C.I.S.A., A.S.L di Novara, Scuole ed Enti di Formazione (**12** attivati con scuole e enti di formazione – **9** con gli altri enti sopra indicati).
- Cantiere Lavoro Intercomunale rivolto a **8** disoccupati residenti nei comuni di Trecate e di Cerano della durata di 120 giorni lavorativi.
- Bando rivolto a disoccupati, inoccupati, studenti e pensionati da utilizzare per lavori operativi in occasione di feste e/o manifestazioni fieristiche, sportive o di solidarietà retribuiti tramite "BUONI LAVORO" (vouchers da € 10,00 l'uno, lordi, pari ad € 7,50 netti per ogni ora lavorata). Al bando hanno aderito **60** soggetti che sono stati inseriti in apposite graduatorie.
- Predisposizione/divulgazione materiale informativo e distribuzione modulistica per iniziative promosse dalla Regione Piemonte (Interventi monetari in sostegno al reddito 2009).

Particolare attenzione è stata rivolta ai lavoratori in mobilità e in cassa integrazione che si accostati agli sportelli (**18**) che attraverso colloqui individuali sono stati sostenuti, orientati, informati sulle normative e sulle possibilità formative offerte dai vari enti, utili a migliorare ed accrescere le competenze per essere più spendibili nel mondo del lavoro. Il numero dei disabili

Dai colloqui individuali di approfondimento, gli operatori hanno registrato circa **30** 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, della rete Informagiovani e della rassegna stampa.

Le aziende che hanno chiesto informazioni e sono state aiutate nella compilazione della Scheda Azienda" sono state **17**.

Si è mantenuta 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 nel 2009 sono stati **204**.

La banca dati dello Sportello Lavoro contiene il **2289** profili professionali utenti, di cui **546** accolti nel 2009. Procede anche il servizio, su appuntamento, di stesura e stampa curricula e lettere di accompagnamento: ben **274** utenti hanno richiesto aiuto e consulenza nella redazione di questo indispensabile strumento, utile alla ricerca del lavoro e **199** sono state le autocandidature telefoniche effettuate dai nostri sportelli ai dei Centri per l'impiego per candidarsi alle offerte di lavoro esposte in bacheca e giornalmente aggiornate.

Dal monitoraggio giornaliero dell'utenza sono stati rilevati:

SPORTELLI LAVORO TRECATE:

4182 contatti di cui 54% donne e 46% uomini - 69% in età adulta - 31% in fascia giovane

24% extracomunitari

SPORTELLO LAVORO CERANO:

1025 contatti di cui 52% donne e 48% uomini – 74% in età adulta - 26% in fascia giovane
25% extracomunitari

SPORTELLO LAVORO BORGOLAVEZZARO:

425 contatti di cui 55% donne e 45% uomini - 63 in età adulta - 37% in fascia giovane
15% extracomunitari

SPORTELLO LAVORO SOZZAGO:

31 contatti di cui 58% donne e 42% uomini - 90% in età adulta - 10% in fascia giovane
0 extracomunitari

SPORTELLO LAVORO TRECATE

	2000	2001	2002	2003	2004
PRESENZE	1757	1862	2057	3208	4610
GIORNI APERTURA	97	95	99	95	99
MEDIA GIORNALIERA	18	20	21	34	46

	2005	2006	2007	2008	2009
PRESENZE	4106	3515	3568	3925	4182
GIORNI APERTURA	97	96	97	97	98
MEDIA GIORNALIERA	43	37	37	40	43

SPORTELLO LAVORO CERANO

	2000	2001	2002	2003	2004
PRESENZE	322	642	599	780	895
GIORNI APERTURA	48	45	49	50	47
MEDIA GIORNALIERA	7	14	12	16	19

	2005	2006	2007	2008	2009
PRESENZE	916	771	880	995	1025
GIORNI APERTURA	50	48	48	51	48
MEDIA GIORNALIERA	19	16	18	19	21

SPORTELLO LAVORO BORGOLAVEZZARO

	DA SETTEMBRE 2006	2007	2008	2009
PRESENZE	186	375	401	425
GIORNI APERTURA	17	46	46	49
MEDIA GIORNALIERA	11	8	9	9

SPORTELLO LAVORO SOZZAGO

	DA MARZO 2006	2007	2008	2009
PRESENZE	68	49	55	31
GIORNI APERTURA	18	21	22	19
MEDIA GIORNALIERA	4	2	2	2

SPORTELLO GIOVANI



Il Comune di Trecate ed i comuni convenzionati di Cerano, Sozzago, Terdobbiate e Borgolavezzaro, hanno partecipato anche nel 2009 al 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 contribuito alla pianificazione di numerose attività ed eventi per i giovani. Come ad esempio lo spettacolo musicale organizzato a Cerano e la collaborazione con l'ufficio Cultura per la realizzazione di un concerto per i giovani, tenutosi in piazza Cavour a Trecate, in concomitanza della "La giornata della Terra".

Sono stati organizzati alcuni incontri presso le classi V delle Scuole locali preparatori alla costituzione di un Consiglio Comunale dei Ragazzi che si pensa di attivare nel 2010 ed è stata organizzata la seconda edizione del "Festival della creatività e degli artisti di strada" al quale si sono iscritti circa un centinaio di artisti suddivisi in tre categorie: 1) artisti di strada – arte innovativa – teatro 2) danza - musica 3) pittura – hobbistica. Sono stati invitati, fuori concorso, artisti di strada, gruppi e scuole di danza. La manifestazione iniziata alle 17.00, e stata sospesa a causa del maltempo.

Sono stati organizzati e gestiti dallo Sportello Giovani n. 4 corsi su Pc e nuove tecnologie (internet, posta elettronica, home banking etc.) rivolti principalmente ai "nonni" volontari del servizio civico, al quale si sono aggiunti tanti altri cittadini desiderosi di accostarsi a queste nuovi strumenti.

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.

Per dare maggiori informazioni ed essere sempre più aggiornati, da aprile 2009, il Comune di Trecate ha aderito, come comune capofila dei comuni convenzionati, alla Intranet Nazionale Informagiovani che rende possibile la comunicazione tra gli Informagiovani del territorio nazionale e permette uno scambio costruttivo di buone pratiche.

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

Anche gli utenti con la "Tessera Giovane" sono aumentati, ben **1037** sono le tessere rilasciate ai giovani tra i 15 e 29 anni di cui **104** nel 2009.

Lo Sportello Giovani continua ad essere centro di tesseramento AIG che permette di soggiornare negli ostelli in Italia e all'estero.

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	ANNO 2008	ANNO 2009
998	1050	1471	1477	1376	1270

RICERCA E SVILUPPO PROGETTI DI FINANZIAMENTO

Il servizio Ricerca e sviluppo progetti di finanziamento, attivo dal 2007) prevede un servizio di ricerca di canali e fonti utili ad ottenere finanziamenti in ambito provinciale, regionale, europeo (pubblico o privato) utile a consentire la realizzazione di nuove opere o la parziale copertura di spese già effettuate dall'Ente. Nell'anno 2009 sono stati inviati n. **103** (94 inviati nel 2008) 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 COMMERCIO	26
LAVORI PUBBLICI	29
POLIZIA MUNICIPALE	3
SOCIO-CULTURALE	49
URBANISTICA- ECOLOGIA	29
DIRIGENTI SCOLASTICI	7

SETTORE	Bandi Inviati 2008
AMMINISTRATIVO COMMERCIO	14
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

SETTORE	Bandi Inviati 2009
AMMINISTRATIVO COMMERCIO	21
LAVORI PUBBLICI	26
POLIZIA MUNICIPALE	4
RAGIONERIA	1
SOCIO-CULTURALE	54
URBANISTICA/ECOLOGIA	29 - 10
SPORTELLO LAVORO/GIOVANI/IMMIGRATI	3 - 3 - 6
ASSESSORI	1
ASSOCIAZIONI	1
PARROCCHIA	1
SPT	3



SPORTELLO IMMIGRATI

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

Lo Sportello Immigrati continua la sua attività ed è sempre più punto di riferimento per stranieri e italiani residenti nel nostro territorio (**2%** sono gli italiani che hanno richiesto informazione varie) che, grazie al servizio di mediazione culturale gestito da personale madrelingua (arabo/francese e albanese) sono stati supportati nella compilazione delle varie pratiche (es. informazioni sanatoria, decreto flussi, ricongiungimenti familiari, neo-comunitari ecc..) ed inoltre hanno potuto 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. Con il progetto "Tante culture...Una Società 2009" si è mantenuta attiva la rete collaborativa già esistente tra le varie istituzioni scolastiche e territoriali e si sono attivate, come negli anni scorsi, forme di aiuto economico a favore di minori disagiati, segnalati dai Servizi Sociali, per favorire la loro frequenza a percorsi di studio. E' proseguita anche la collaborazione con gli uffici provinciali e sono stati divulgati e si è collaborato nella raccolta di nominativi per il progetto FuturLab – Servizio Civile, gestito dalla Provincia di Novara rivolto a giovani immigrati.

SPORTELLO IMMIGRATI TRECATE	2000	2001	2002	2003	2004
PRESENZE	33	642	802	552	1396
GIORNI APERTURA	20	121	140	147	135
MEDIA GIORNALIERA	2	5	6	4	10

SPORTELLO IMMIGRATI TRECATE	2005	2006	2007	2008	2009
PRESENZE	2597	2806	2841	2722	2507
GIORNI APERTURA	145	151	132	132	134
MEDIA GIORNALIERA	18	19	21	21	19

SPORTELLO IMMIGRATI CERANO	2005	2006	2007	2008	2009
PRESENZE	499	505	737	794	602
GIORNI APERTURA	50	48	46	48	44
MEDIA GIORNALIERA	10	11	16	17	14

SPORTELLO IMMIGRATI TRECATE:

2507 contatti di cui 42% donne e 57% uomini - 33% in età adulta e 67% in fascia giovane

SPORTELLO IMMIGRATI CERANO:

602 contatti di cui il 47% donne ed il 53% uomini - 48% in età adulta e 52% 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)	27	3
Lavoro	208	140
Cittadinanza	100	32
Carta di soggiorno/Permesso di soggiorno	998	238
Ricongiungimento Familiare	455	59
Assistenza/Consulenza	48	4
Scuola/Formazione	18	20
Contributi economici	42	4
Regolazione ingressi (flussi/dichiarazioni)	226	64
Compilazione modulistica	227	61
Tutela minori/affidamento	15	0
Varie (diritti rifugiati, asilo politico, ospitalità, primo ingresso per turismo, salute, traduzione documenti ecc..)	445	55

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

	TRECATE	CERANO
ALBANESE	602	79
MAROCCHINA	350	155
PAKISTANA	271	28
TURCA	257	25
ECUADOREGNA	124	5
TUNISINA	112	10
EGIZIANA	117	137
UCRAINA	92	14
PERUVIANA	99	6
SENEGALESE	76	20
ITALIANA	69	22
CINESE	34	26
IVORIANA	28	14