

Premessa

Il 2011 è stato un anno di grandi cambiamenti per il Servizio Cervia Informa, organizzativi e strutturali, che hanno avuto inizio con il collocamento in quiescenza della Responsabile di Servizio e dell'operatore addetto alla prima accoglienza dell'utenza e al centralino. Il servizio si è visto quindi ridurre le proprie risorse umane di 2 unità non sostituite da altro personale.

Tuttavia l'assegnazione della responsabilità del servizio all'istruttore direttivo, già presente presso il Cervia Informa da circa 1 anno e mezzo, ha permesso di dare continuità a quanto iniziato negli anni precedenti, nel rispetto del programma di mandato del Sindaco.

Successivamente a seguito dell'entrata in vigore nel 2010 del DPR n. 160 che ha dettato le norme per il riordino della disciplina sullo Sportello unico per le attività produttive si è reso necessario procedere ad una modifica dell'organizzazione, trasferendo gli sportelli Attività Economiche ed Edilizia, che costituivano l'area Imprese del Servizio Cervia Informa nella Palazzina di Piazza XXV Aprile, 11 sede dei Settori Lavori Pubblici e Pianificazione e Sviluppo Economico.

La nuova collocazione logistica avvenuta il 29 marzo 2011 ha determinato un ampliamento del Servizio che si è venuto così a scindere in un'area riservata ai Cittadini e un'area riservata alle Imprese, **"raddoppiando"** il suo intento di porsi all'ascolto e al servizio di cittadini ed imprese.

La denominazione ufficiale "Cervia Informa. I cittadini e le imprese", ha pertanto necessitato di un restyling per dare nuovo impulso alla novità operativa oltre che dal punto di vista visivo.

Tuttavia al fine di non creare confusione nell'utenza si è ritenuto di mantenere il nome ormai conosciuto che enuncia chiaramente le funzioni informative e di servizio e, al contempo, di evidenziare che il servizio viene raddoppiato, attribuendo il nome



per gli sportelli dedicati ai cittadini siti in Viale Roma 33 e il nome



agli sportelli dedicati alle imprese che sono stati locati presso la sede di Piazza XXV Aprile, 11.

Al 30/08/2010 vi è stato un'ulteriore modifica dell'assetto organizzativo con il rientro presso il Servizio d'origine dell'operatore addetto allo Sportello Sinistri, in vista dell'istituzione dell'unità Sinistri in capo al Segretario Generale a far tempo dal 2012. Tale spostamento non ha, di fatto, modificato l'approccio con l'utente poiché gli sportelli di front office hanno comunque continuato ad accettare le pratiche relative alle richieste di risarcimento danni e a fornire le prime informazioni di base, come già veniva fatto ogni qualvolta l'operatore dedicato era assente.

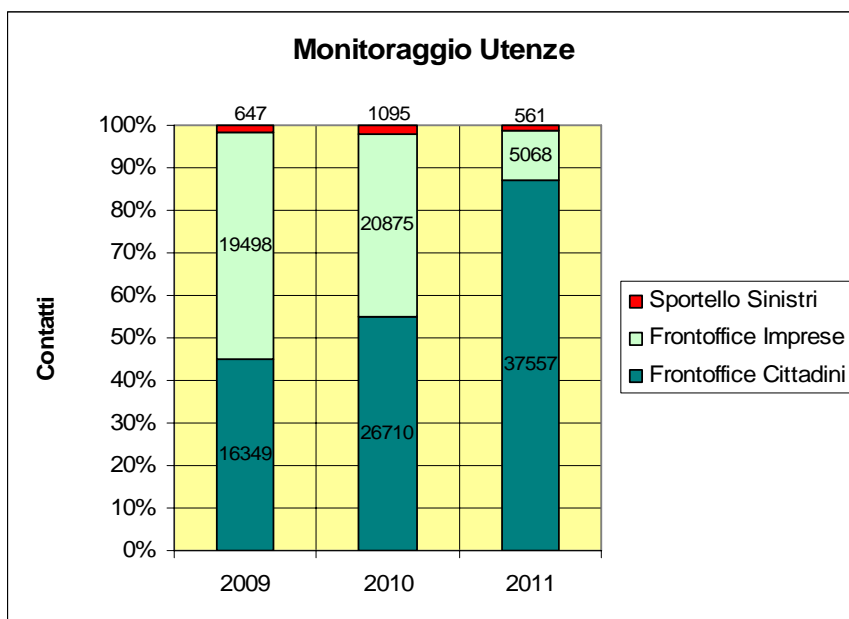
Dati generali

Nel 2011 il Servizio Cervia Informa – URP ha gestito **43.186** contatti complessivi di cui **36.903** per richieste di informazioni, **6.283** per presentazione pratiche a cui si aggiungono **993** segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti.

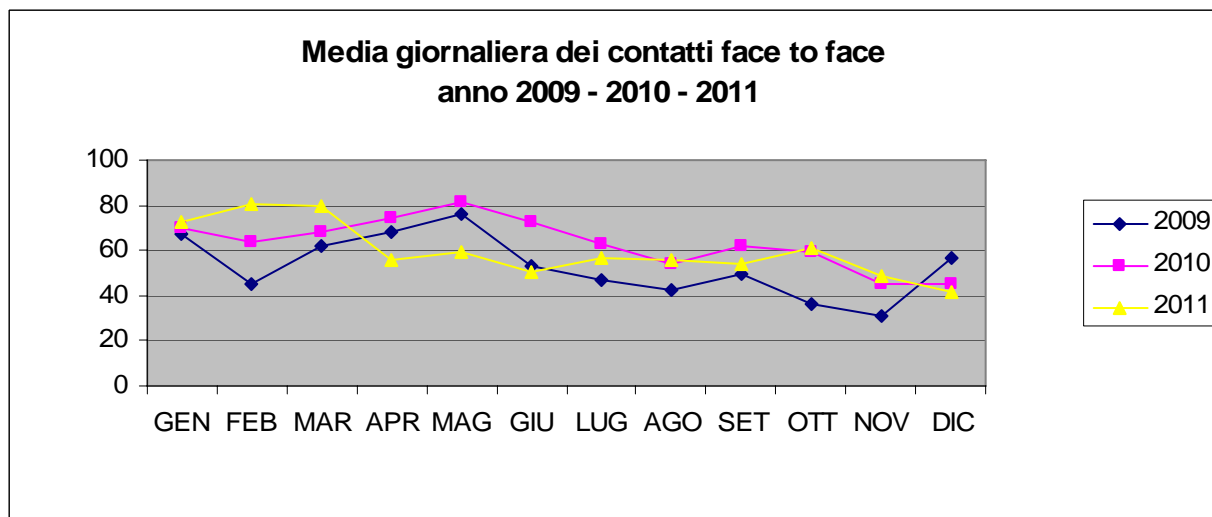
Rispetto ai 2 anni precedenti il numero di contatti del servizio ha registrato una flessione, dovuta principalmente alla collocazione, a partire dal 29/03/2011, degli sportelli dell'area Impresa nella nuova sede.

Tale collocazione, se in un primo momento ha comportato un certo disagio per gli utenti meno informati, ha successivamente migliorato l'ascolto e il contatto che si è andato pian piano riducendo per l'obbligatorietà dell'inoltro telematico delle pratiche. Di seguito viene riportato il grafico dal quale risultano i contatti del Servizio, suddivisi per tipologia di sportello:

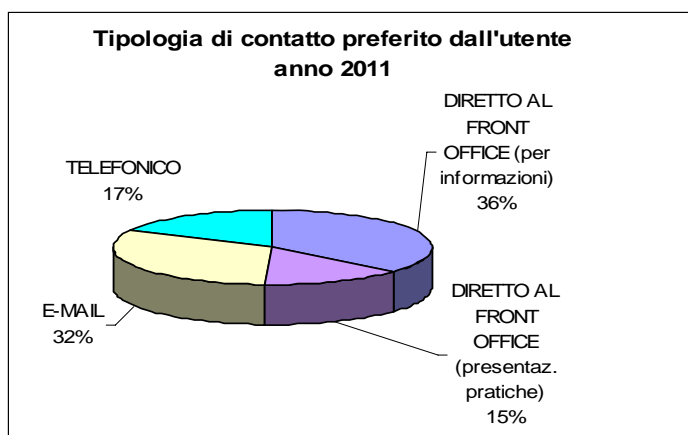
Contatti	2009	2010	2011
Frontoffice Cittadini	16349	26710	37557
Frontoffice Imprese	19498	20875	5068
Sportello Sinistri	647	1095	561
Totale	36494	48680	43186



I giorni di apertura del servizio sono stati **250** (dal lunedì al venerdì nel periodo invernale e dal lunedì al sabato nel periodo estivo) con una media giornaliera di contatti pari a **60**.



Fra le varie tipologie, il contatto **diretto allo sportello**, si conferma come quello preferito dagli utenti del Cervia Informa.

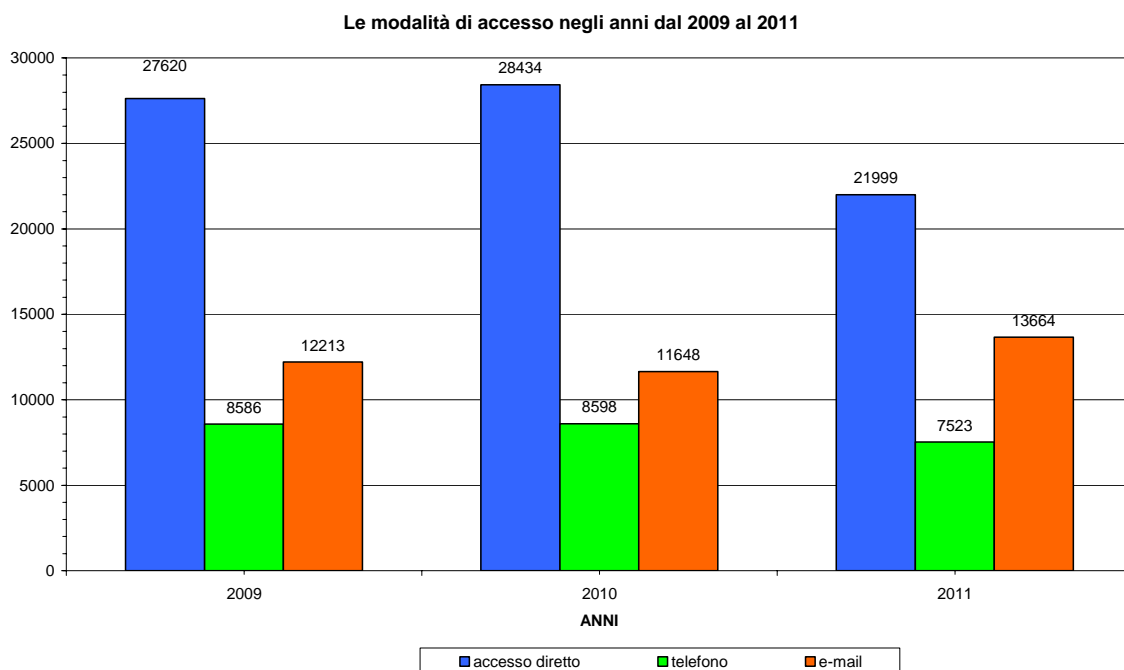


Contatto diretto per informaz.	n	15.716
Contatto diretto per protocollo	n	6.283
Contatto per e-mail	n	13.664
Contatto telefonico	n	7.523
Totale	n	43.186

Nel 2011 sono stati 21.999 i contatti avvenuti direttamente in ufficio, in flessione rispetto ai 28.434 del 2010.

Rispetto al 2010, sono aumentati i contatti telematici. I cittadini che hanno preferito questa tipologia di contatto sono stati 13.664 rispetto ai 11.648 del 2010.

In leggera flessione invece i contatti telefonici che sono stati 7.523 rispetto ai 8.598 dello scorso anno.



L'evidente diminuzione dei contatti diretti al front office, come già indicato in precedenza, trova una spiegazione plausibile, con il venir meno degli utenti dell'area imprese.

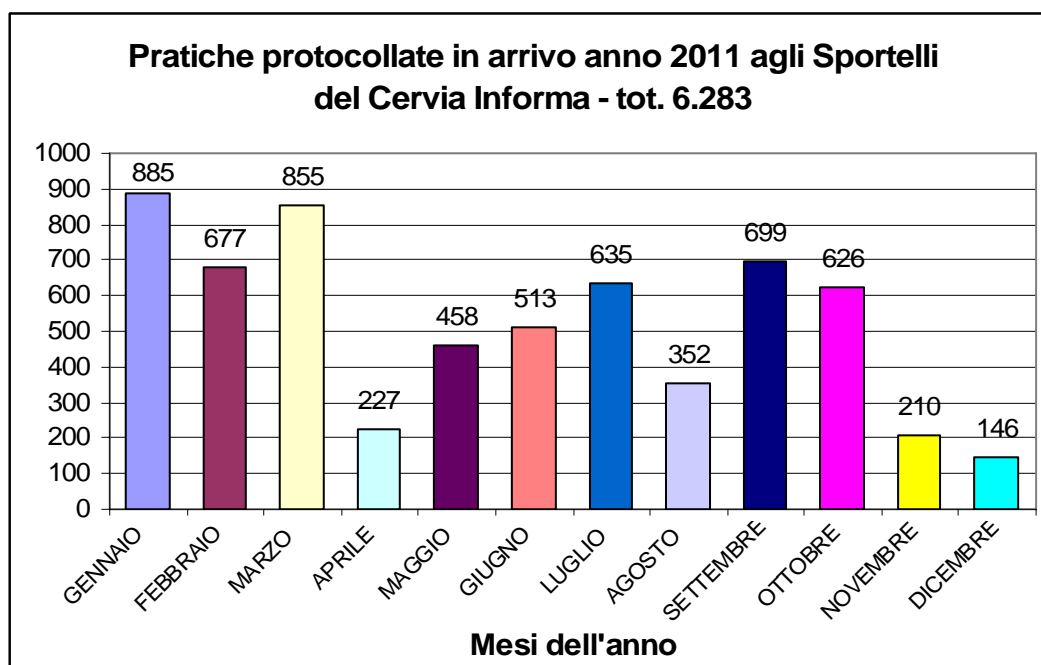
Tuttavia, la diminuzione complessiva è stata in parte mitigata dalla collaborazione con altri Enti, per i quali il Servizio Cervia Informa Cittadini è stato il punto di riferimento per la distribuzione della modulistica e successiva raccolta per l'inoltro all'ente competente.

Dal 1° febbraio 2011 al 30 aprile 2011 il servizio ha collaborato con l'Ausl di Ravenna riguardo alle certificazioni per ottenere l'esenzione per reddito, raccogliendo ben 238 autocertificazioni di cittadini cervesi.

Il mese di luglio 2011 ha poi coinvolto massivamente il servizio per la raccolta delle domande di indennizzo di servitù militari. Non si è trattato della naturale scadenza quinquennale che avverrà nel 2012, bensì della ripresentazione delle domande già inoltrate nel 2007 mancanti di alcuni requisiti ritenuti essenziali ai fini della liquidazione quali il bollo da € 14,62 e la firma autentica in calce alla domanda. Il procedimento ha comportato un forte impegno del personale interno in servizio, in un periodo caratterizzato dalla fruizione delle ferie estive per alcuni già prenotate. In alcuni casi il Responsabile di servizio si è recato presso il domicilio o presso strutture di ricovero/assistenza per l'autenticazione della firma di quanti erano impossibilitati, per motivi di salute, a presentarsi al Servizio stesso.

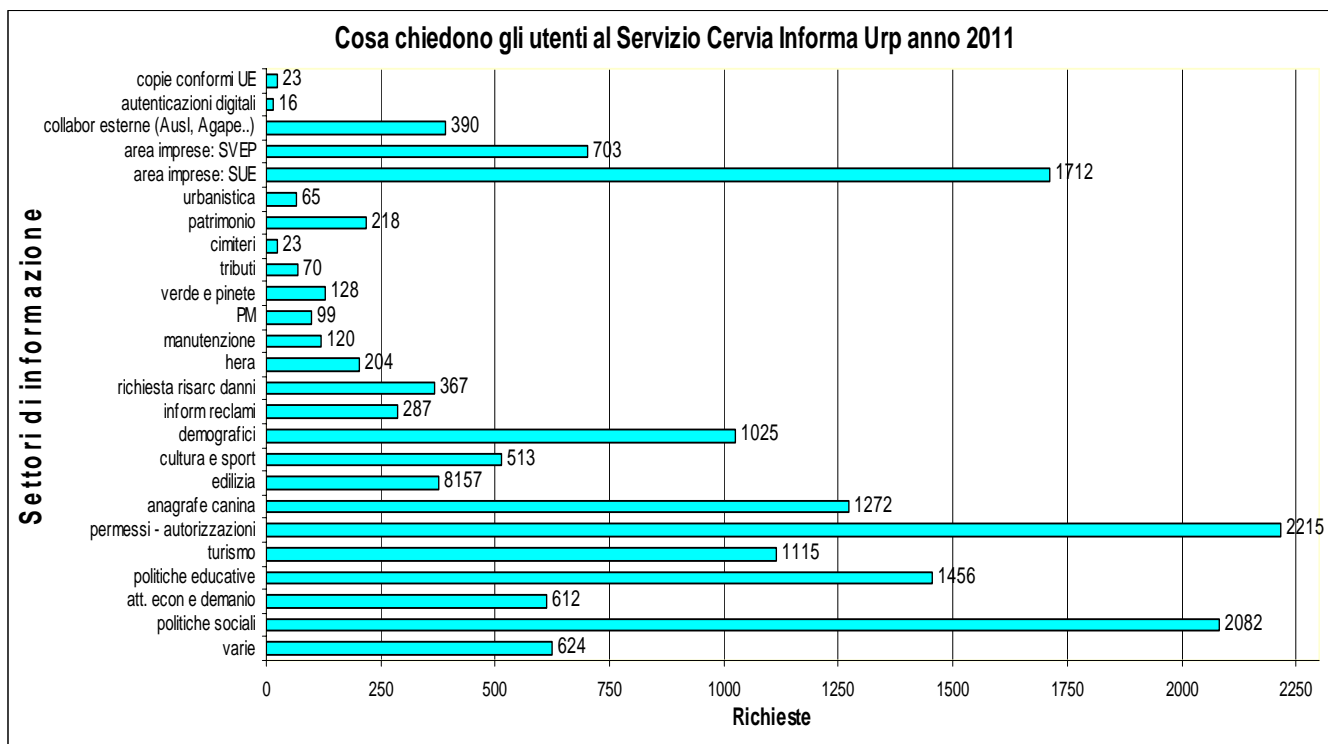
Dal 15 dicembre 2011 e fino al 30 marzo 2012 circa, a seguito della promozione da parte della Fondazione del Monte del progetto "Buoni Casa Nova" è stata avviata la collaborazione con il Consorzio Agape di Ravenna. Il progetto di sostegno all'economia del territorio si propone l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta di interventi per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle abitazioni. Gli operatori di front office del Servizio Cervia Informa cittadini, adeguatamente formati, si sono resi disponibili per fornire tutte le informazioni in merito al progetto, alla compilazione della domanda e al controllo dei requisiti per l'accesso nonché al successivo inoltra al Consorzio delle domande ricevute tramite il servizio di navetta messo a disposizione dal Comune di Cervia.

Di seguito si riportano le pratiche in arrivo protocollate dagli operatori di sportello:



Tipologie di richieste pervenute.

Si riporta un breve commento sul contenuto delle richieste di informazioni che più frequentemente i cittadini hanno rivolto al Servizio Cervia Informa che risultano dal grafico sottoriportato:



I settori che hanno registrato il maggior numero di richieste di informazioni coincidono con i bandi/avvisi con cadenza annuale e non che sono stati pubblicati nel corso del 2011: borsa di studio G.Pilandri (gennaio/febbraio), fondo per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione (aprile/giugno), bando per alloggi ERP (maggio/giugno), iscrizione alla scuola d'infanzia comunale (maggio/giugno), domande di rimborso per la frequenza dei bambini residenti ai centri estivi accreditati (giugno/settembre), bando per pre-post- prolungamento scuola (agosto/settembre), trasporto scolastico (settembre), bando per il rimborso IRPEF e TIA (settembre/ottobre), bando a favore dei lavoratori che hanno perduto il proprio lavoro per crisi economica (settembre/gennaio 2012), bando per il trasporto scolastico 1^a e 2^a superiore (ottobre/dicembre). A questi si aggiungono le richieste di contrassegni per accesso e sosta in zona ZTL/APU, contrassegni per circolazione e sosta disabili, permessi per residenti, refezione scolastica che possono essere presentate in ogni momento dell'anno.

Nel corso dell'anno 2011, è stata avviata inoltre la collaborazione con Linea Amica, il network del Ministero della Pubblica Amministrazione per la comunicazione con i cittadini. In seguito all'adesione da parte del Servizio Cervia Informa Cittadini, la Responsabile e l'operatore Cat. D.1 hanno frequentato il corso **"Front Office Chiavi in mano"** organizzato dal Formez, Centro Studi e Formazione, rivolto al personale degli URP e del call center delle Amministrazioni pubbliche aderenti al network Linea Amica.

SEGNALAZIONI

Le segnalazioni su disservizi, presentate dai cittadini nel 2011, sono state n. 993. Tutte sono state raccolte e gestite tramite il programma informatico Ril.fe.de.ur.

Si riportano di seguito le segnalazioni pervenute nei vari mesi del 2011 ed inserite dai principali servizi deputati all'inserimento, quali il Protocollo Generale (segnalazioni scritte pervenute per posta ordinaria/PEC), Cervia Informa Cittadini (segnalazioni telefoniche, verbali con contatto diretto o pervenute via mail), Settore Polizia Municipale (segnalazioni telefoniche e verbali).

Dal report risultano anche 6 segnalazioni inserite dal Settore Lavori Pubblici a fronte di utenti che erano presenti personalmente presso i servizi del settore.

Segnalazioni totali pervenute n° 993 di cui, pervenute nel mese di

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
19	29	59	100	115	195	148	163	76	34	38	19	993

di cui inserite dal **Servizio Protocollo Generale**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
3	6	9	12	14	14	29	41	12	5	8	3	156

di cui inserite dal **Servizio Cervia Informa Cittadini**

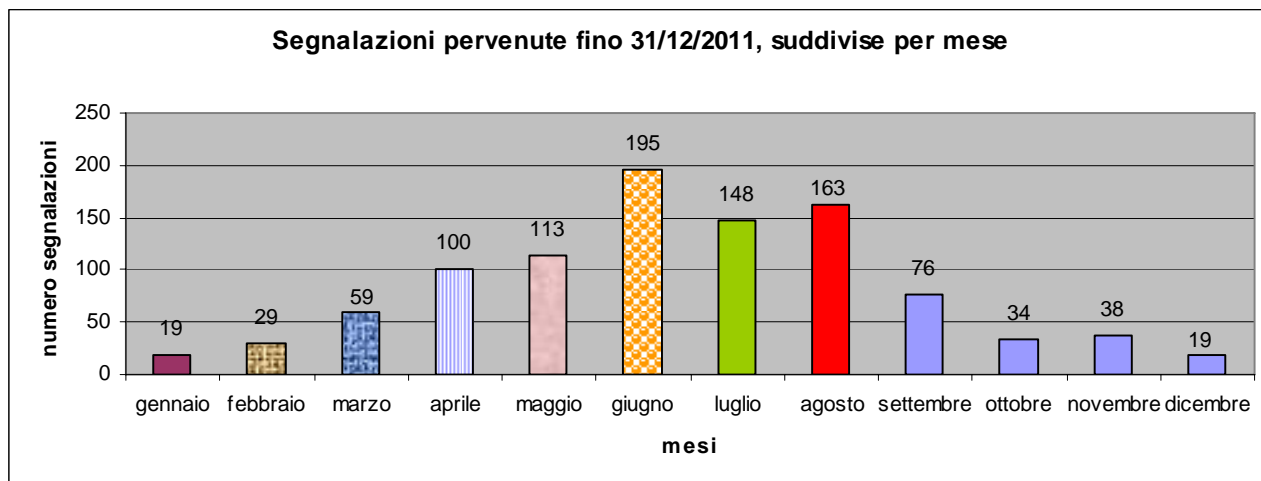
gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
14	14	28	44	42	74	82	63	51	26	25	13	476

di cui inserite dal **Settore Polizia Municipale**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
2	9	20	42	57	107	37	58	13	2	5	3	355

di cui inserite dal **Settore Lavori Pubblici**

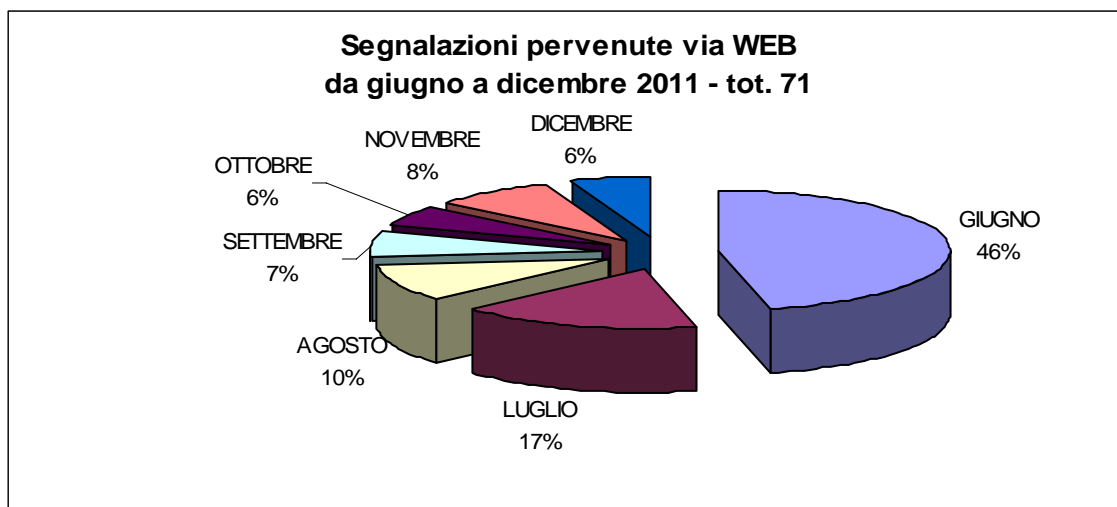
gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
		2	2				1		1			6



Il maggior numero di segnalazioni, come anche negli anni passati, vengono raccolte nel periodo estivo (maggio-agosto), periodo in cui il territorio registra un aumento della popolazione notevole essendo una rinomata località turistica.

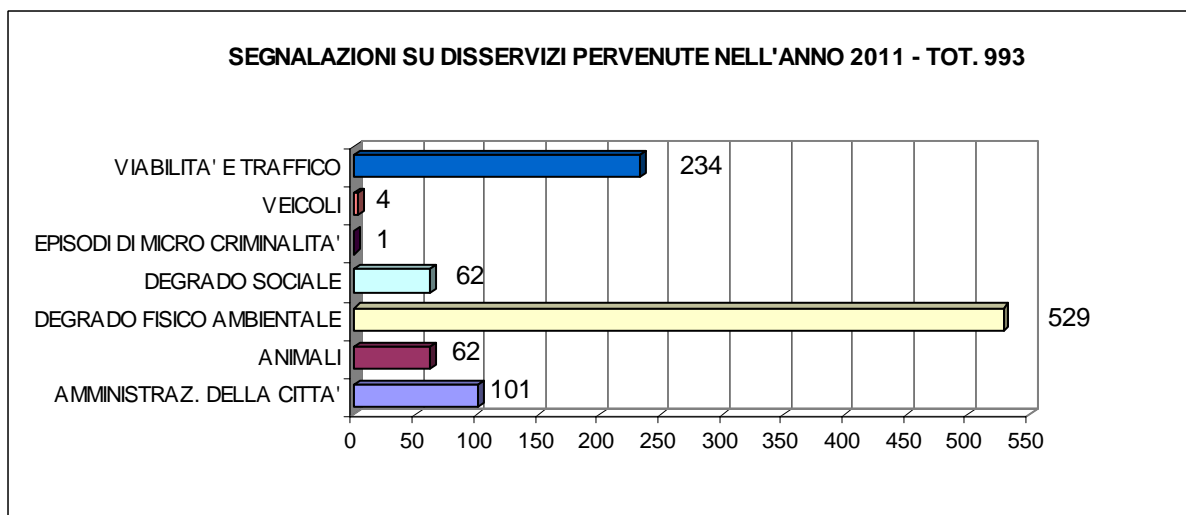
Dalla fine del mese di maggio 2011 il progetto "Gestione reclami" ha fatto un ulteriore passo avanti con l'attivazione del form sul sito web istituzionale "inserisci una segnalazione" che ha permesso ai cittadini di inoltrare segnalazioni di disservizi 24h su 24h direttamente da casa propria.

Questa nuova modalità di inoltro delle segnalazioni è stato ben apprezzato dalla cittadinanza che fin da subito, ha utilizzato il web per comunicare con l'amministrazione.



Il progetto "Gestione reclami" ha poi consolidato la sua esistenza con la pubblicazione dell'opuscolo informativo "**Posso dire una cosa?**". L'opuscolo disponibile presso gli sportelli del Servizio Cervia Informa Cittadini e in tutti gli altri punti della struttura aperti al pubblico, nonché scaricabile dal sito internet alla sezione dedicata "Cervia Informa Cittadini" rappresenta il modo con il quale l'amministrazione ha voluto illustrare il percorso che segue la gestione delle segnalazioni. L'obiettivo è di fornire ai cittadini maggiori informazioni e contemporaneamente innovare il dialogo con la struttura centrale sulle segnalazioni di disservizi e guasti riscontrati sul territorio allo scopo di migliorare i servizi erogati.

Le segnalazioni pervenute hanno riguardato le seguenti macrocategorie:



Il **volume totale** delle segnalazioni pervenute durante l'anno 2011 si è mantenuto sull'ordine del -40/-45% rispetto al volume totale del 2010.

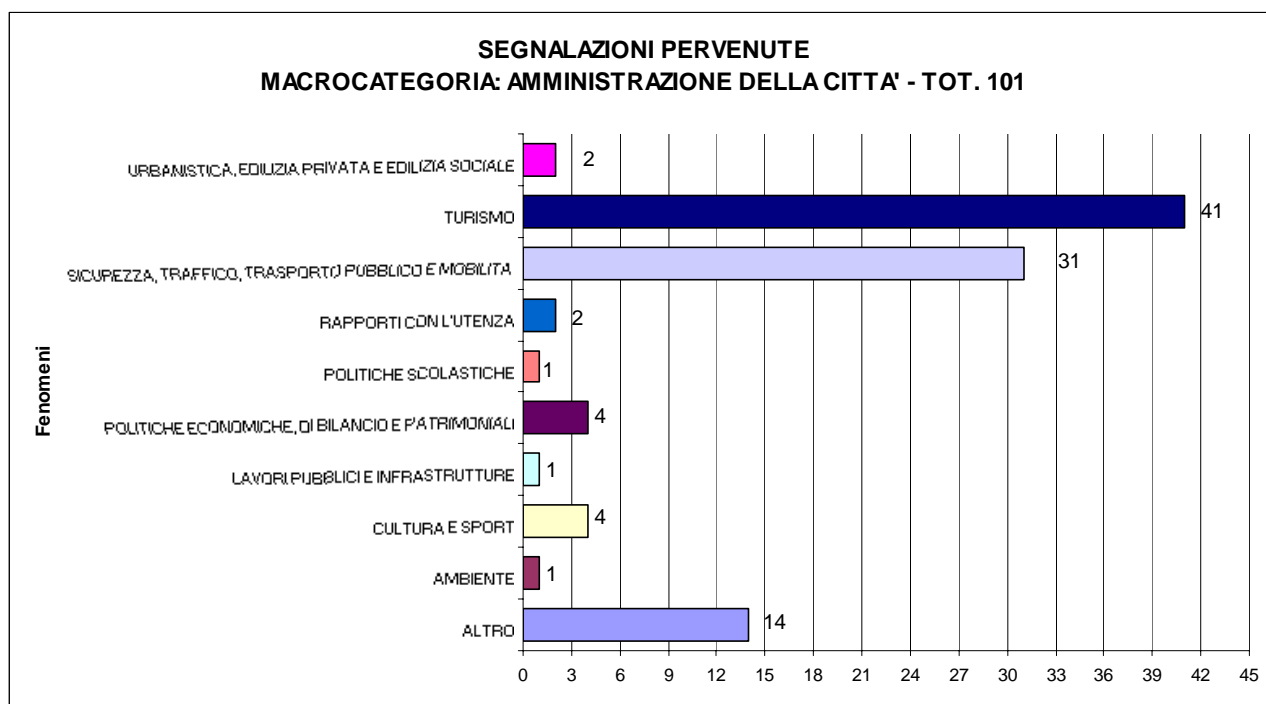
In particolare le differenze si possono cogliere scendendo nello specifico dei macrofenomeni:

- le segnalazioni generalizzate (definite di tipo "politico") e classificate come "Amministrazione della Città" hanno segnato una diminuzione del 42% (174 nel 2010 e 101 nel 2011)

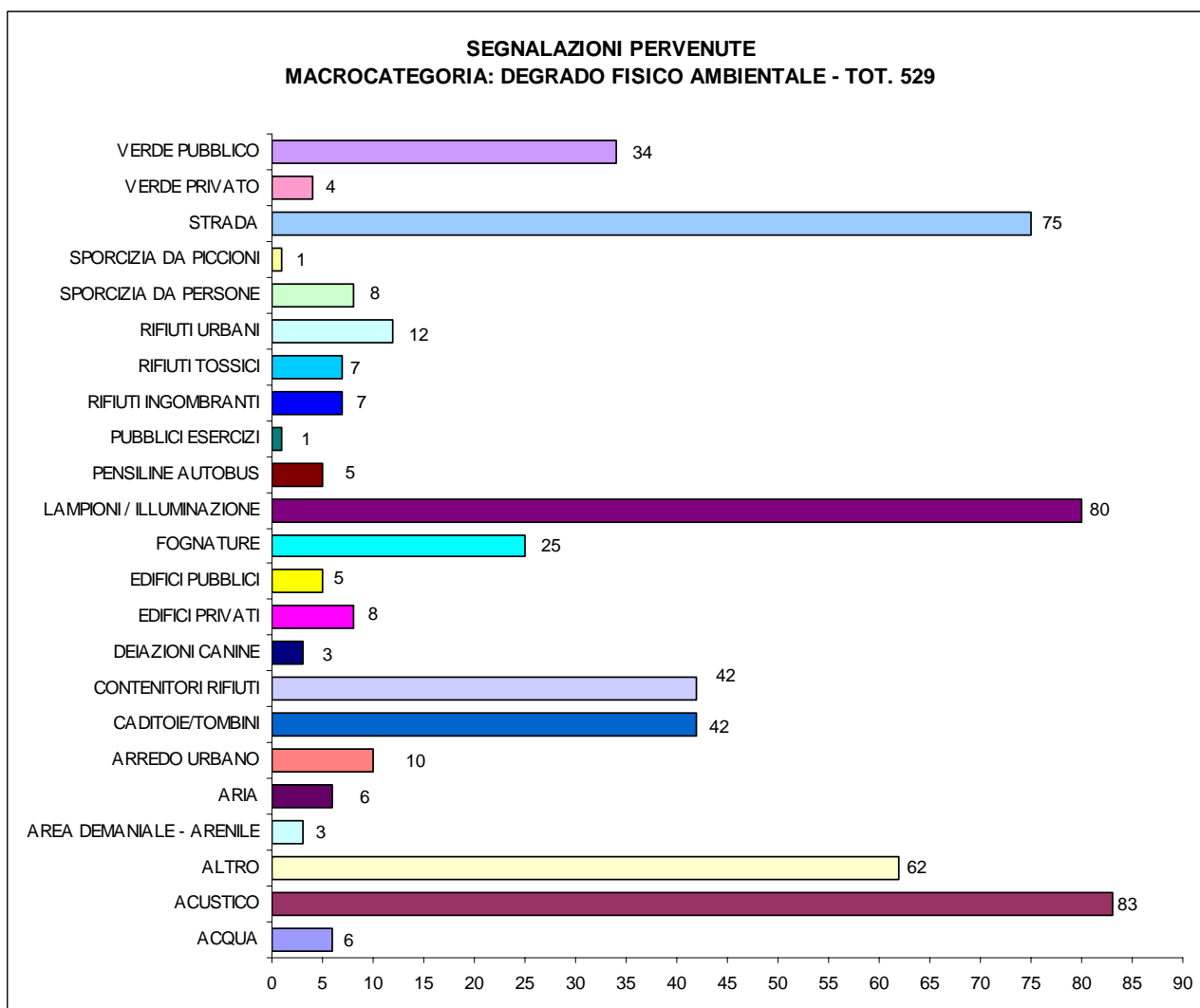
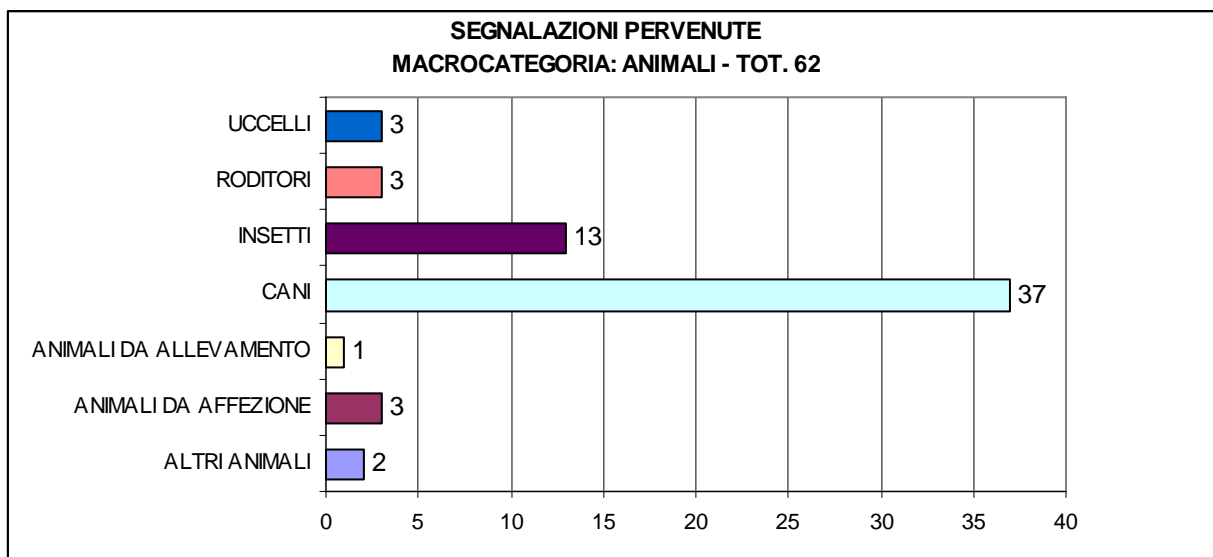
- le segnalazioni relative al "degrado fisico ambientale" hanno segnato una diminuzione dell'8% circa (576 nel 2010 e 529 nel 2011) mentre quelle relative alla "viabilità e traffico" pari al 22% circa (298 nel 2010 e 2234 nel 2011)
- la categoria "animali" presenta una diminuzione del 50% (122 nel 2010 e 62 nel 2011)
- riguardo alle categorie "degrado sociale" e "veicoli" ci si assenta su una diminuzione che va dal 42% al 57% (rispettivamente 144 nel 2010 e 62 nel 2011 nonché n. 7 nel 2010 e 4 nel 2011)
- infine gli "episodi di microcriminalità" 1 solo episodio è stato segnalato in tutto l'arco dell'anno rispetto ai 10 dell'anno precedente.

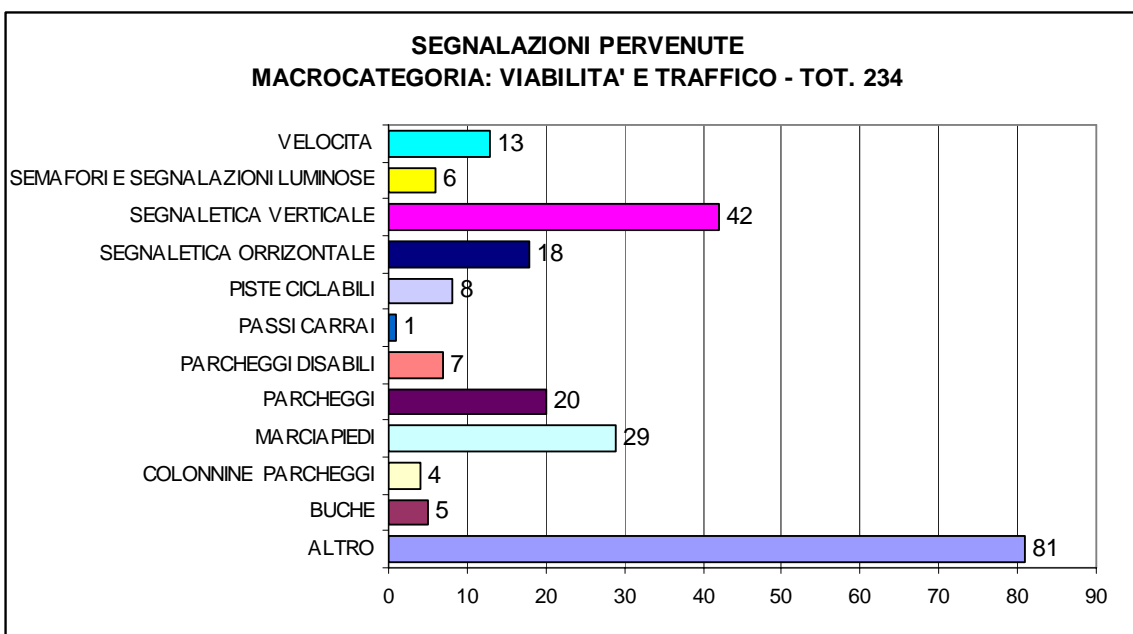
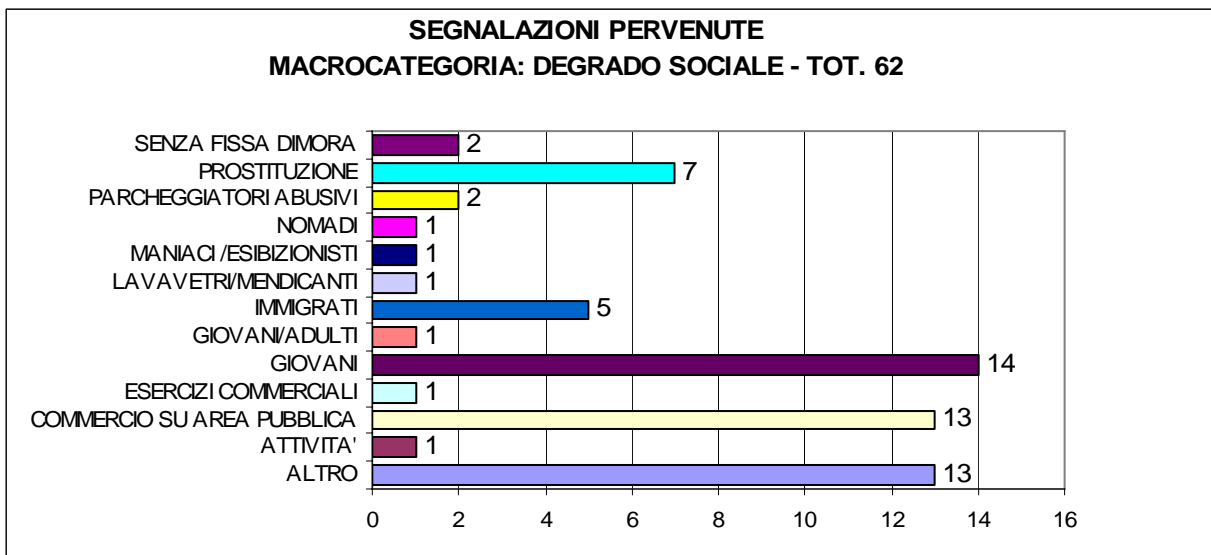
Per ciascuna macrocategoria individuata viene riportata, nella tabella a seguire, il dettaglio delle 993 segnalazioni complessive inoltrate al Cervia Informa Cittadini e ai Servizi comunali nel 2011.

La maggior parte delle comunicazioni ha riguardato tematiche relative all'inquinamento acustico (n. 83 in calo rispetto alle n. 153 dello scorso anno), a guasti della pubblica illuminazione (n. 80), alla manutenzione delle strade (n. 75) e dei marciapiedi (n. 29), seguite da problemi relativi alla manutenzione del verde pubblico (n. 34), alla gestione dei rifiuti e a problemi delle caditoie e dei tombini (n. 42). Tuttavia non sono mancate segnalazioni di turisti riguardo alle strutture alberghiere e alla sicurezza, traffico e trasporto pubblico, soprattutto scolastico nel periodo invernale.

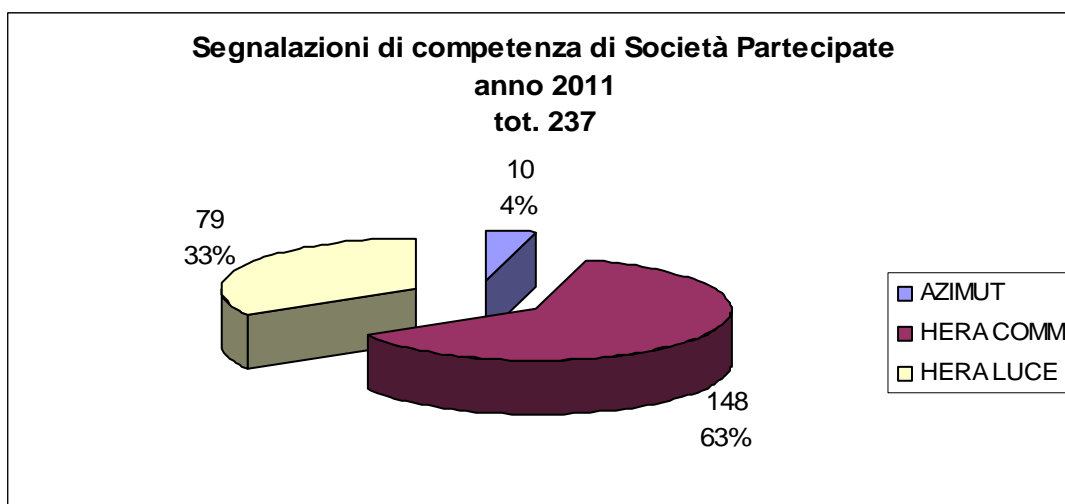


Relativamente agli animali, la maggior parte delle segnalazioni ha riguardato i cani, poiché presumibilmente nel periodo estivo, essendo maggiore il numero dei presenti nel territorio, minore è la tolleranza nei confronti degli animali e alle loro abitudini. Molto diminuite rispetto al 2011 sono state le segnalazioni relative agli insetti, ed in particolar modo alla presenza di zanzare (n.9), dovuto alla minor piovosità registrata in stagione.





Fra le segnalazioni in carico al Servizio Cervia Informa Cittadini ben 237 hanno riguardato disservizi di competenza, in tutto o in parte, di Società Partecipate (Hera Comm. – Hera Luce – Azimut).



Conclusioni

Il 2011 è stato un anno significativo per l'attività del Cerviainforma che con l'avvio dello sportello on-line ha visto un'accelerazione verso la semplificazione amministrativa. Grazie alle novità introdotte dal dpr 160/2010 i cittadini ora dispongono di maggiori strumenti per evitare il peso della burocrazia, e le Amministrazioni possono concentrarsi maggiormente sulla qualità dei servizi resi.

In questo scenario il nostro Servizio è stato capace di giocare un ruolo fondamentale, riqualificando e professionalizzando le proprie attività.

Infatti se da un lato ha visto la divisione logistica dei servizi legati alle imprese, dall'altro ha saputo realizzare una maggiore capacità di ascolto verso l'utenza. È riuscito a creare i presupposti per innovare la concezione tradizionale superando la visione tradizionale di erogatore di semplici servizi d'informazioni divenendo un luogo di incontro fra il cittadino e l'Amministrazione.

L'evoluzione ha portato ad una qualificazione delle attività confermata da nuove collaborazioni con gli Enti esterni, da un consolidamento per l'erogazione e la ricezione di servizi per gli uffici interni all'ente, divenendo così il collettore di interfaccia per la gestione dei reclami.

Sul piano logistico, il trasferimento degli sportelli del Cerviainforma Imprese è divenuta un'ulteriore opportunità di sviluppo, che ha portato ad una rimodulazione dell'arredo dei locali. Progettazione che prevede un'area di prima accoglienza e un'area di approfondimento. La distribuzione dei carichi agli sportelli verrà realizzata grazie ad un sistema di gestione code che si prevede verrà installato nei primi mesi del 2012.

Le prospettive di sviluppo del servizio, pur essendo molto ampie, sono tuttavia sempre più legate agli investimenti economici, di personale e dalla integrazione dello stesso a tutti i livelli nella struttura comunale.

In ogni caso il Servizio resta lo snodo essenziale del confronto e del dialogo tra chi pensa, organizza e gestisce i servizi e chi li utilizza.

Pertanto è convinzione che, più è forte, condiviso e "visibile", più è funzionale sia all'Amministrazione che ai cittadini.