

Relazione attività dell'URP – Anno 2012

Nel corso dell'anno 2012 il Servizio Cervia Informa Cittadini ha continuato e consolidato la riorganizzazione interna dell'ufficio iniziata dal 2011 per contribuire alla trasparenza dell'attività amministrativa e a garantire l'efficace comunicazione con i cittadini.

In particolare, considerato il notevole afflusso di cittadini che annualmente si registra e la volontà di migliorare e rendere più agevole l'attesa degli stessi agli sportelli, il Servizio si è dotato dal 1° aprile 2012 di uno strumento di gestione delle code.

L'installazione dell'eliminacode ha consentito, dopo un primo periodo di accompagnamento del cittadino all'utilizzo, una gestione ordinata degli utenti in attesa che non temono più che qualche altro utente possa precederli e quindi attendono in sala d'attesa la chiamata, nel pieno rispetto della privacy.

Inoltre i report di statistiche che il software propone permette di tenere monitorata l'attività e di apportare tutti i miglioramenti che si rendono necessari al fine di rendere un servizio efficiente ed efficace.

E' stata potenziata la segnaletica direzionale interna che ha permesso agli utenti di individuare immediatamente gli sportelli, da qualsiasi lato avvenisse l'ingresso (Viale Roma o Piazza A.Costa); sportelli che sono stati ricollocati tutti nell'area sinistra dell'open space, facilmente individuabili da parte degli utenti in attesa.

Questa nuova ricollocazione ha reso disponibili una sala con 3 postazioni, collegate all'eliminacode, per eventuali considerazioni di ampliamento futuro del servizio da parte dell'Amministrazione.

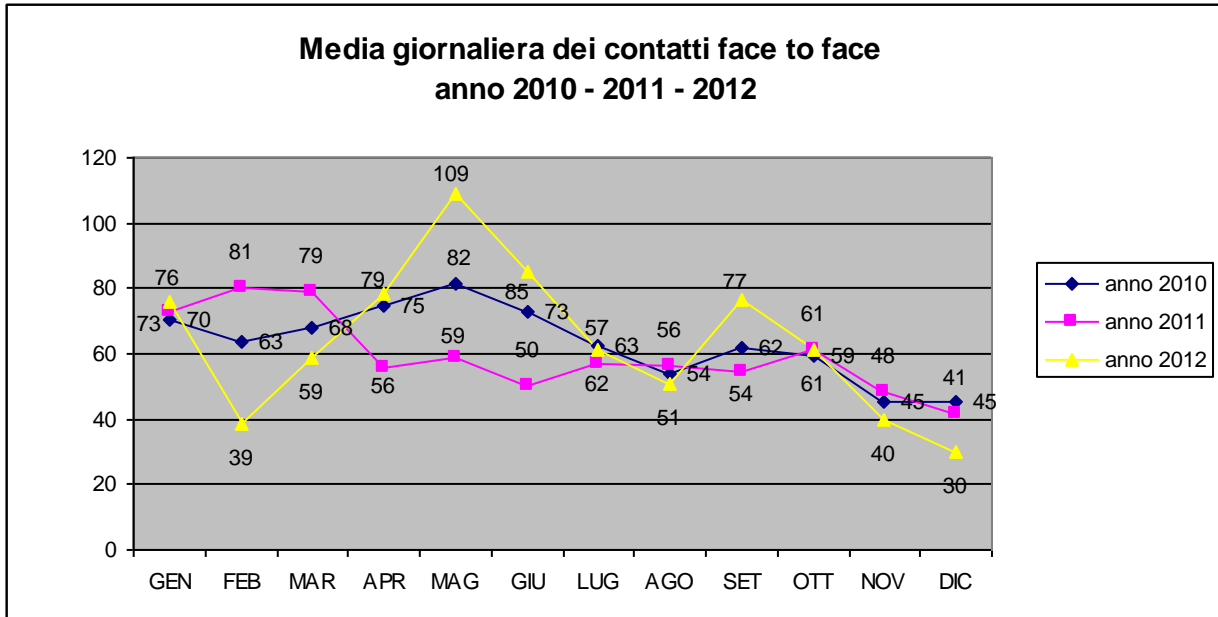
E' stata creata una zona ad hoc dedicata all'attesa degli utenti con distributori di bevande e merendine, dove si trova anche il centralino e il punto informativo Ambiente. In tale area si è provveduto all'installazione a parete di nuovi porta-depliant per rendere più facile ed ordinata la ricerca da parte degli utenti interessati.

Da ciascun punto della sala d'attesa è visibile sia il monitor per le chiamate agli sportelli, dotato di sonoro, sia il monitor di Cervia Channel dove vengono trasmesse le notizie relative all'attività dell'Ente e di interesse per i cittadini.

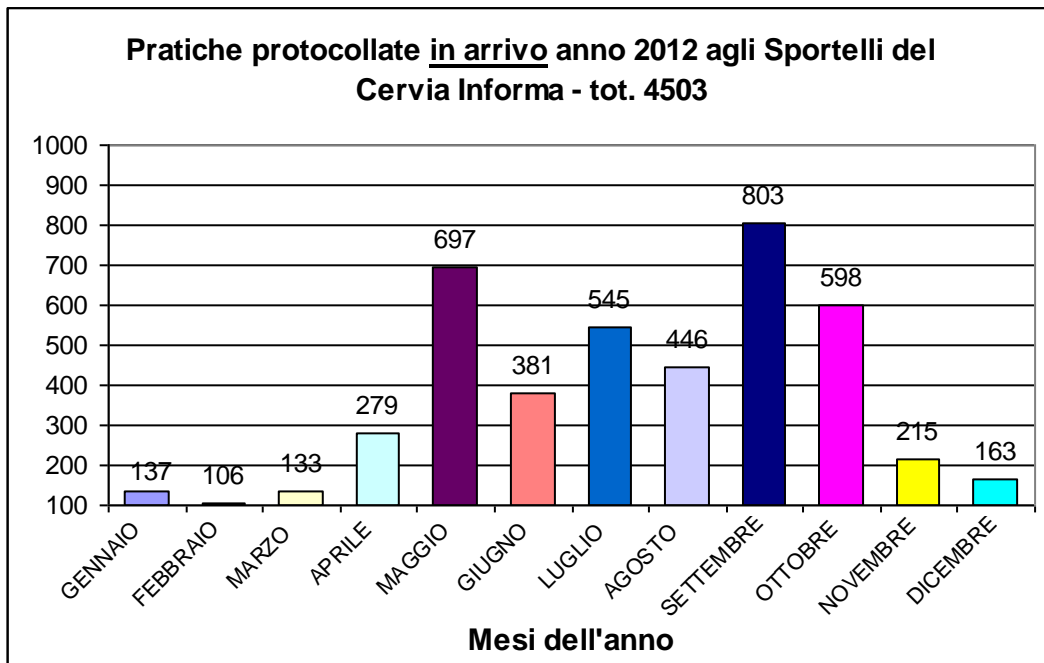
Dati generali

Nel 2012 il Servizio Cervia Informa Cittadini – URP ha gestito n. 45.478 contatti complessivi di cui n. 40.153 per richieste di informazioni, n. 4.503 per presentazione pratiche a cui si aggiungono n. 822 segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti.

I giorni di apertura del servizio sono stati 260 (dal lunedì al venerdì nel periodo invernale e dal lunedì al sabato nel periodo estivo) con una media giornaliera pari a 63 contatti.



Risulta evidente come il trend del 2012 rispetto a quello degli ultimi 2 anni abbia subito forti oscillazioni nel corso dell'anno, in particolare nei mesi di febbraio, maggio e settembre per l'erogazione di servizi ai cittadini e l'attivazione di bandi in periodi diversi rispetto a quelli degli scorsi anni.

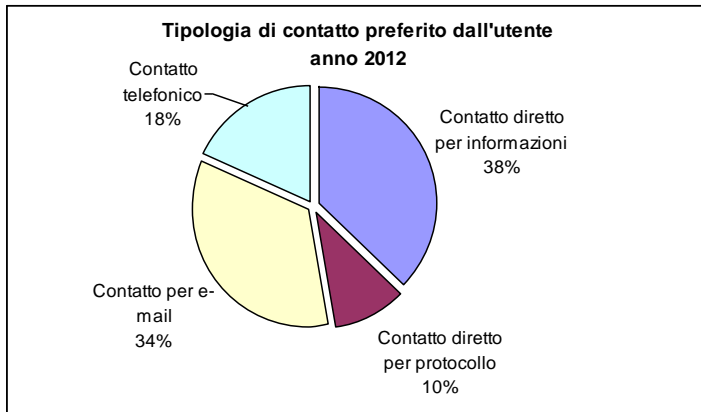


In flessione sono le pratiche protocollate dal servizio (- 39,53% rispetto al 2011), probabilmente perché nella rilevazione dell'anno precedente sono stati conteggiati, per il periodo gennaio-marzo



2011, anche le pratiche protocollate dallo Sportello Cervia Informa Imprese, spostatosi nella sede della Palazzina dei servizi Tecnici a far tempo dal 28/03/2011.

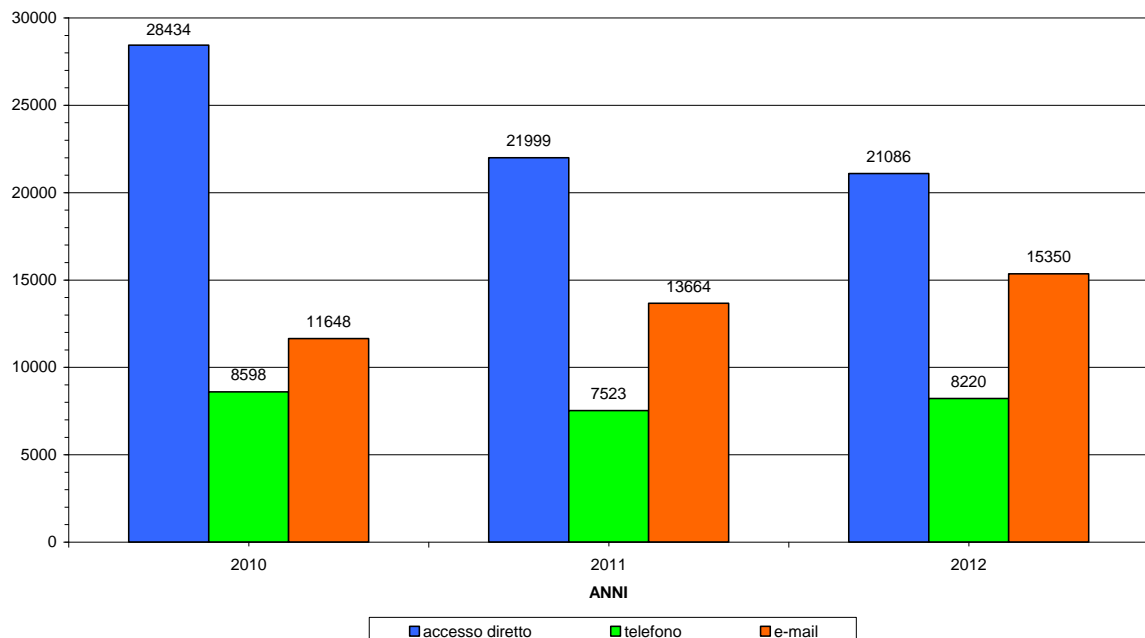
Modalità di contatto utilizzate



Contatto diretto per informazioni	n.	16583
Contatto diretto per protocollo	n.	4503
Contatto per e-mail	n.	15350
Contatto telefonico	n.	8220
totale	n.	44656

Nel 2012 i contatti allo sportello sono stati n. 21.086, in diminuzione rispetto ai 21.999 dell'anno precedente (-4,33%). Continuano ad aumentare i contatti via mail (+ 10,98%) e i contatti telefonici (+ 8,48%) rispetto all'anno precedente.

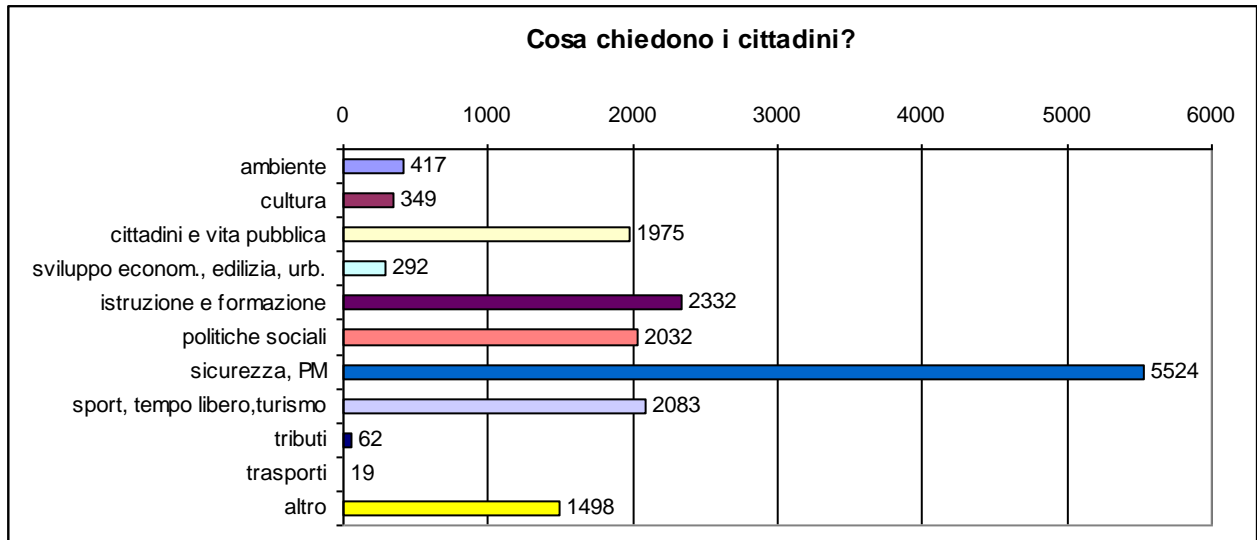
Le modalità di accesso negli anni dal 2010 al 2012





Tipologie delle richieste e servizi offerti

Gli argomenti delle richieste sono stati raggruppati, classificati e descritti di seguito in maniera sintetica per renderne più chiaro il contenuto.



Il mese di gennaio 2012 è stato caratterizzato da un'intensa attività comunicativa nei confronti degli utenti interessati alla circolazione e alla sosta nelle aree Ztl/Apu, essendo in attesa dell'approvazione del nuovo Regolamento che ha visto la luce soltanto nel mese di aprile. Pertanto fino al 30 aprile sono stati prorogati i contrassegni scaduti al 31/12/2011 mentre l'emissione dei nuovi contrassegni è avvenuta soltanto a partire dal mese di maggio.

Questo è stato il motivo principale che ha portato a registrare un picco rilevante di utenza nei mesi di aprile-luglio.

Per quanto riguarda la sosta in area parcometri, il personale addetto allo sportello ha provveduto alla consegna agli utenti interessati degli abbonamenti annuali, stagionali e mensili forniti da Azimut spa, previo pagamento dei costi relativi a cui si è aggiunta la distribuzione, in alcuni casi, degli abbonamenti agevolati area verde alberghi.

E' continuata anche la collaborazione avviata nel dicembre 2011 con il Consorzio Agape a sostegno delle spese di manutenzione per la casa (Progetto "Buoni Casa Nova"), che ha trovato la conclusione alla fine di luglio con l'esaurimento del plafond messo a disposizione dalla Fondazione Del Monte di Bologna e Ravenna (n. 25 domande di cittadini cervesi raccolte).

Dal 1° febbraio è entrata in vigore, in via sperimentale, la nuova articolazione oraria di apertura al pubblico che ha interessato tutti i servizi/uffici dell'Amministrazione e di cui tutta l'istruttoria è stata seguita dal Servizio Cervia Informa Cittadini. Con tale articolazione si sono voluti uniformare, in generale, gli orari dell'Ente con un'apertura posticipata alle ore 9,00 anziché alle 8,30 ed una chiusura



alle ore 13,00 anziché le 12,30. Il Servizio, in particolare, garantisce n. 24 ore settimanali di apertura al pubblico nel periodo invernale (dal 1° lunedì di settembre al 1° lunedì di giugno) e h. 23 nel periodo estivo (dal 1° lunedì di giugno al 1° lunedì di settembre).

Ciò ha comportato un generale aggiornamento degli orari sul sito web istituzionale e nella modulistica, oltre che per la segnaletica esterna.

Si è colto l'occasione di questa modifica degli orari sul sito istituzionale per aggiornare la situazione e la denominazione dei servizi dell'ente sulla base della riorganizzazione.

Tuttavia il mese di febbraio è stato caratterizzato da un minor accesso di pubblico dovuto alle particolari condizioni climatiche che si sono verificate (1 febbraio-14 febbraio circa) e che hanno portato alla chiusura degli uffici nella giornata del 10/2 per ordinanza del Prefetto di Ravenna.

Dal 5 aprile al 4 giugno il Servizio è stato individuato quale punto di consultazione dei fogli catastali per i cittadini aventi proprietà nella zona confinante con la base militare di Pisignano, interessati a verificare il loro diritto all'indennizzo sulla base del decreto n. 13 del 15.2.2012 che ha prorogato le Servitù Militari e ha previsto nuove limitazioni. La raccolta delle domande di indennizzo è poi avvenuta nel periodo dal 5 luglio al 1° settembre (scadenza non tassativa - n° 370 domande totali). In alcuni casi è stato necessario procedere all'autentica delle firme al domicilio delle persone aventi difficoltà motorie tali, da non poter venire direttamente presso il servizio.

Dal 1° maggio con l'attivazione sperimentale di **Argo**, l'occhio elettronico che rileva il passaggio di veicoli all'interno delle zone delimitate dai cd. "varchi" e con l'installazione del nuovo applicativo INS21, il servizio è stato fortemente impegnato nel rilascio dei contrassegni ZTL e residenti.

Il servizio ha lavorato in stretta collaborazione con l'Assessore ai LLPP, il Servizio Polizia Municipale e il Servizio Viabilità e Protezione Civile per cercare di dirimere le varie problematiche in materia e risolvere le criticità per situazioni non contemplate nel nuovo Regolamento per l'accesso, la circolazione e la sosta nelle Ztl/Apu.

Il rilascio dei nuovi contrassegni ha necessitato di un tempo superiore a quello previsto poiché utilizzando un nuovo programma informatico è stato necessario, per ciascun soggetto interessato, procedere anche all'inserimento dei dati anagrafici.

Notevoli sono stati i contatti sia telefonici che diretti volti ad avere maggiori informazioni circa la nuova disciplina della sosta, per la presentazione delle istanze e per il successivo rilascio.

Rilevante è il numero di coloro che nel periodo fine agosto-settembre, a seguito della ricezione di sanzioni per accesso nelle aree vietate si sono rivolti al servizio per lamentare la non conoscenza della norma o per avere informazioni circa la possibilità di presentare ricorsi.

Durante tutto l'anno sono stati consegnati n. 306 prodotti larvicida forniti da Azimut. Sempre attivo anche il servizio di derattizzazione e disinfestazione contro topi e ratti sul territorio comunale. Il Servizio Cervia Informa Cittadini ha accolto n. 20 richieste e comunicato i nominativi all'operatore incaricato da Azimut.



Dal 21 maggio e fino al 31 luglio sono state raccolte le domande di accesso al Fondo di solidarietà finalizzate ad ottenere un rimborso relativamente alle utenze pagate nell'anno 2011 per il servizio idrico integrato (n. 99 domande ricevute)

I mesi di maggio e giugno in particolare, sono stati caratterizzati da un grande afflusso di cittadini e non, proprietari di appartamenti turistici (max 3), che dal 2012 sono stati interessati da alcune novità normative.

Tali novità hanno introdotto nuove modalità operative per la comunicazione on-line dei turisti alla Questura e le rilevazioni Istat. Vi è stata grande disponibilità da parte degli operatori del servizio a fornire tutte le informazioni utili, oltre che a mostrare informaticamente le operazioni da compiere, ai proprietari interessati e non avvezzi alle pratiche telematiche.

Inoltre nel corso dell'anno, sono stati attivati i seguenti bandi relativamente ai quali il Servizio Cervia Informa Cittadini è stato il punto di raccolta delle domande:

- Bando per la borsa di studio "G.Pilandri" (dal 15/2 al 7/3/2012 n. 21 domande ricevute)
- Accredito centri estivi (dal 29/2 al 30/3 n. 11 domande ricevute)
- Servizi integrativi e di prolungamento Asilo Nido e Spazio bambini (n. 25 domande ricevute entro il 16/4)
- Servizi integrativi Asili convenzionati (n. 20 domande ricevute entro il 2/5)
- Iscrizione al nido d'infanzia (dal 16/4 al 20/6 n. 98 domande ricevute)
- Progetto vouchers di conciliazione fra i tempi di vita e i tempi di lavoro a.s. 2012/2013 (dal 16/4 al 18/5/2012 n. 8 domande ricevute).

In merito ai procedimenti in carico al Servizio vi sono state nel corso del 2012 alcune novità.

In primis, con la decadenza del Protocollo d'Intesa per l'adozione del **bollino blu** sul territorio della Provincia di Ravenna è stato definitivamente archiviato il bollino blu per gli autoveicoli.

Nel mese di giugno, a seguito dell'entrata in vigore delle nuove modifiche stabilite dall'art. 11 co. 8 del Decreto Legge 9/2/2012 n. 5 (convertito con legge n. 35 del 04/04/2012) recante "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo, erano stati richiesti alle officine autorizzate e ai centri di revisione la restituzione dei bollini ordinari.

Ora a seguito della decadenza del Protocollo d'intesa vengono meno anche i bollini blu revisione.

Con l'inizio del nuovo anno non è più richiesta l'esposizione del Bollino Blu agli autoveicoli in circolazione nel territorio del Comune di Cervia. Il controllo dei gas di scarico degli autoveicoli avviene al momento della revisione periodica del mezzo secondo le procedure previste per legge e dalle circolari applicative del Ministero dei trasporti. Nessun'altra verifica o attestazione è richiesta, nell'ottica di semplificare le procedure amministrative a carico dei cittadini.

Il Comune di Cervia non emetterà "Bollini Blu 2013" e si raccoglieranno nei primi mesi del 2013 i "Bollini blu 2012" residui da parte delle officine e centri di revisione con rimborso del corrispettivo versato.

Si fa presente che nell'arco dell'anno sono stati consegnati alle officine n. 13.340 bollini (ordinari e revisione).



Dal 15/09/2012 è entrato in vigore il nuovo **contrassegno europeo di parcheggio per disabili** conforme al modello previsto dall'UE e valido su tutto il territorio nazionale nonché sul territorio di tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (ai sensi dell'art. 381 del D.P.R. 495/92 come modificato dal D.P.R. 151/2012). A seguito di tale novità il Servizio Cervia Informa ha dovuto procedere all'acquisto dei nuovi contrassegni e di un nuovo software per il relativo rilascio.

Inoltre, prevedendo la legge 3 anni di tempo per adeguarsi alla novità normativa e per motivi di economicità, dovendo terminare la fornitura di contrassegni arancioni acquistata poco prima dell'entrata in vigore del DPR, si è deciso di procedere al rilascio dei nuovi contrassegni europei solo per gli aventi diritto con disabilità di tipo permanente (5 anni) e di continuare ad utilizzare quelli arancioni per le richieste di tipo temporaneo, non scadenti oltre il 14/09/2015, salvo esigenze diverse.

Per ultimo, fra i procedimenti in carico al Servizio Cervia Informa Cittadini vi era, fino al 23/11/2012, anche il rilascio dei **tesserini di licenza di pesca ricreativa e sportiva di cat. B.**

A seguito dell'entrata in vigore della nuova legge regionale n° 11 del 7/11/2012 è stata modificata la disciplina in materia di pesca, di acquacoltura e delle attività connesse nelle acque interne e di conseguenza anche il procedimento in carico al servizio.

Tra le novità il venir meno del tesserino sostituito dalla ricevuta del versamento annuale che potrà essere fatto anche on-line. Inoltre l'esenzione della tassa regionale per i minori di 18 anni (se in possesso di attestato di frequenza ad un corso di avvicinamento alla tutela della fauna ittica e dell'ecosistema acquatico e all'esercizio della pesca, organizzato dalle associazioni piscatorie), i maggiori di 65 anni e per i disabili.

Dal 18/7 al 15/10, per la prima volta, il servizio è stato punto di accettazione, unitamente all'ufficio Protocollo, delle domande di assegnazione di lotti ERS (in particolare di 1 lotto in località Cannuzzo di Cervia).

Inoltre da settembre, in collaborazione con i Servizi Demografici, il Servizio Cervia Informa Cittadini è diventato anche un punto di raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare/referendum. La proposta del Segretario Generale dell'Ente D.ssa Francesca Bagnato è stata accolta con entusiasmo perché, più di ogni altro, il servizio si configura quale punto di riferimento per i cittadini e per tutte le attività a loro rivolte.

I mesi di settembre e ottobre, come tutti gli anni, si sono presentati fin da subito come mesi pieni di contatti.

Infatti l'attivazione di 4 bandi relativi ai servizi educativi (refezione scolastica, pre-post-prolungamento scuola, scuolabus, contributo trasporto scolastico scuole elementari e medie) seguiti dal bando (dal 3/10 al 12/12/2012) per la richiesta di contributo per spese di trasporto scolastico per la 1^a e 2^a superiore ha convogliato nel servizio un numero importante di cittadini, genitori di fruitori di servizi scolastici. Questi bandi sono stati preceduti dalle richieste di rimborso CRE 2012 da parte dei genitori di coloro che avevano frequentato Centri Ricreativi Estivi (scadenza 10/9)



Dal 17/9 al 26/10 è stato attivato il bando per ottenere il contributo IRPEF/Tia, di competenza del Servizio Politiche sociali, bando che non ha presentato novità rispetto allo scorso anno 2011 e che non ha comportato problematiche particolari nonostante l'afflusso notevole di cittadini (n. 280 domande ricevute).

Dal 1° ottobre il servizio ha ampliato il suo organico con l'ingresso ad un posto di ruolo di Alessandra Giordano, 2^a classificata del concorso per istruttore direttivo cat. D.1, fino al 30/9 Portavoce del Sindaco.

Il Servizio, nell'ottica di assicurare una maggior trasparenza e migliorare i flussi informativi nei rapporti con il cittadino e le imprese oltre che internamente all'Ente, è stato individuato quale coordinatore dell'obiettivo PEG "Progetto trasparenza amministrativa e miglioramento del flusso informativo interno ed esterno all'ente.

Si è trattato di un compito molto complesso e che ha necessitato di impegno e tempo e una grande lavoro sinergico con tutti gli altri servizi dell'Amministrazione. Non si tratta di un compito concluso bensì della prima parte di un grande progetto che in questo modo ha posto le sue basi.

Nell'ambito dei progetti di Peg, sono state create 2 sezioni dedicate alle F.A.Q. (Frequently Asked Questions) ovvero alla domande che con maggior frequenza vengono poste dai cittadini e/o dai colleghi.

La prima sul sito istituzionale, ad uso dei cittadini con una distinzione fra ambiti tematici; la seconda all'interno della intranet, ad uso dei colleghi dei servizi, con una distinzione per servizio interessato. Per la stesura delle domande e delle relative risposte è stata richiesta la collaborazione dei servizi dell'Ente.

Dal 1° luglio 2012 è stata pubblicata anche sul sito istituzionale l'indagine di customer satisfaction per verificare il gradimento dei cittadini relativamente agli orari di apertura al pubblico degli uffici, entrata in vigore dal 1° febbraio. La compilazione on-line sul sito internet voleva essere un modo economico per la somministrazione dei questionari.

Tuttavia, nel nostro contesto territoriale, non ha registrato un buona accoglienza per motivazioni diverse che si possono ricondurre oltre che ad uno scarso interesse, al digital divide (scarsa diffusione di PC e connessioni internet, bassa alfabetizzazione informatica ecc.) soprattutto nelle fasce di popolazione più anziana.

Sempre nell'ambito degli Obiettivi di Peg, il Servizio Cervia Informa ha lavorato al Bilancio Sociale del 2011 nella fase della redazione del testo. In collaborazione con il responsabile del progetto, dottor Sergio Testa, che aveva raccolto i dati dai vari Servizi del Comune e fatto la prima stesura dei testi, sono state predisposte le tabelle per corredare il testo e sono stati elaborati i grafici esplicativi.

Il Servizio ha poi curato tutta la parte di editing del volume: trasmissione del materiale (testo, tabelle, grafici e le foto selezionate dal Servizio stesso, scelte dall'Archivio del Comune e della redazione del



periodico "Cervia il giornale della città) al grafico incaricato dell'impaginazione (Studio Pagina di Ravenna); correzione delle bozze prodotte da Studio Pagina e redazione delle didascalie per le foto. Per la correzione delle bozze sono stati coinvolti anche gli altri servizi interessati dal progetto (il coordinatore e i Servizi Controllo di gestione e Pianificazione strategica) e il CerviaInforma Cittadini ha coordinato anche questa fase del lavoro.

La versione definitiva del Bilancio Sociale 2011 è stata poi passata al Servizio Informatica per la pubblicazione sul sito Internet del Comune.

Continua, dal 2011, la collaborazione con Linea Amica, il network del Ministero della P.A. per la comunicazione con i cittadini. Presso il servizio si trovano locandine informative per gli utenti.

Dal 29/10 al 21/12/2012, per la prima volta, è stato attivato il bando a sostegno delle famiglie numerose con almeno 3 figli minorenni e ai nuclei monogenitoriali con priorità ai nuclei con minori che utilizzano servizi scolastici (27 domande ricevute).

Infine da ultimo, per il 3° anno consecutivo, è stato attivato (dal 5/11 con scadenza alla fine del mese di gennaio 2013) il fondo a sostegno dei lavoratori colpiti dalla crisi economica (n. 13 domande ricevute al 31/12/2012).

Il Servizio Cervia Informa Cittadini si conferma inoltre come sede dell'Ufficio Anagrafe Canina con n° 2.244 pratiche (iscrizioni, decessi, smarrimenti, trasferimenti, ecc.)

SEGNALAZIONI

In questa relazione si presenta l'andamento delle segnalazioni pervenute nel 2012.

L'URP ha sempre raccolto ed elaborato i dati relativi alle segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti presentati all'ufficio, in quanto luogo deputato per tale funzione di ascolto e riscontro ai bisogni e alle difficoltà dei cittadini.

Il volume totale delle segnalazioni su disservizi, presentate dai cittadini nel 2012, sono state n. 822 (-17% circa rispetto allo scorso anno). In particolare si è potuto individuare una diminuzione consistente nel primo semestre dell'anno con n. 290 segnalazioni rispetto a n. 515 dello stesso semestre 2011 (-43,69%). Al fine di comprendere meglio le motivazioni sono stati analizzati i dati e si è potuto riscontrare una diminuzione maggiore di inserimenti a carico del Settore PM (n. 36 segnalazioni inserite nel 1° semestre 2012 contro le 237 inserite nel 1° semestre 2011).

Si riportano di seguito le segnalazioni pervenute nei vari mesi del 2012 ed inserite dai principali servizi deputati all'inserimento, quali l'ufficio Protocollo (segnalazioni scritte pervenute per posta ordinaria/pec), Cervia Informa Cittadini (segnalazioni telefoniche, verbali con contatto diretto o pervenute via mail), Settore P.M. (segnalazioni telefoniche e verbali). A questi si sono aggiunti il Settore LLPP e il Servizio Turismo presso i quali sono state presentate segnalazioni direttamente da parte di utenti insoddisfatti presenti presso i servizi.



Inoltre nel corso del 2012, su imput del Direttore Generale, tutte le segnalazioni scaturite dagli incontri dei Consigli di Zona sono state inserite sul programma Ril.fe.de.ur da parte di un istruttore del Servizio Organi di Governo al fine di tenere monitorate le richieste.

Segnalazioni totali pervenute n° 822 di cui, pervenute nel mese di

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
27	26	42	37	53	107	155	163	63	70	42	37	822
3%	3%	5%	5%	6%	13%	19%	20%	8%	9%	5%	4%	100%

di cui inserite dal **Servizio Protocollo Generale**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
4	7	8	3	8	9	24	8	4	6	4	3	88

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

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
20	17	24	23	39	78	110	114	51	39	30	25	570

di cui inserite dal **Settore Polizia Municipale**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
3	2	7	6	5	13	17	37	5	1		3	99

di cui inserite dal **Settore Lavori Pubblici**

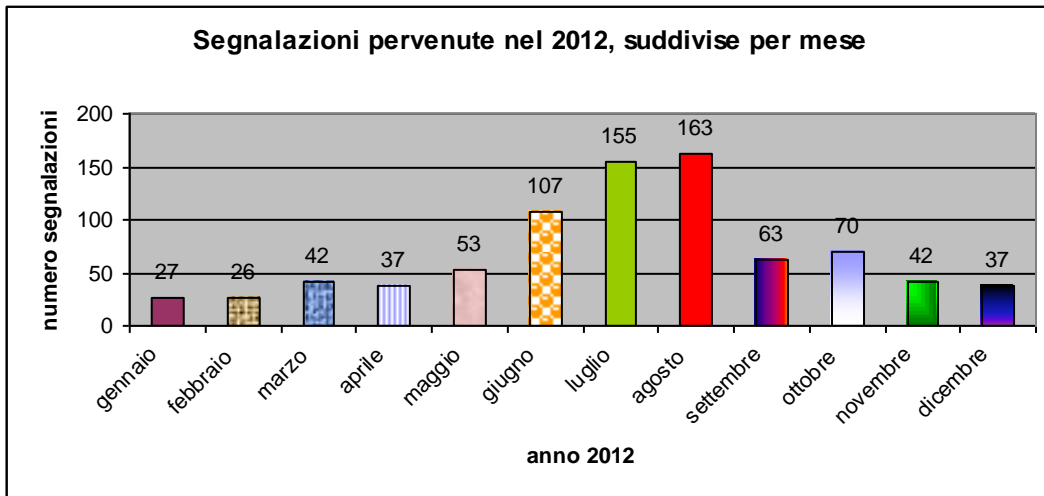
gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
				1	2	1	1					5

di cui inserite dal **Servizio Organi di Governo**

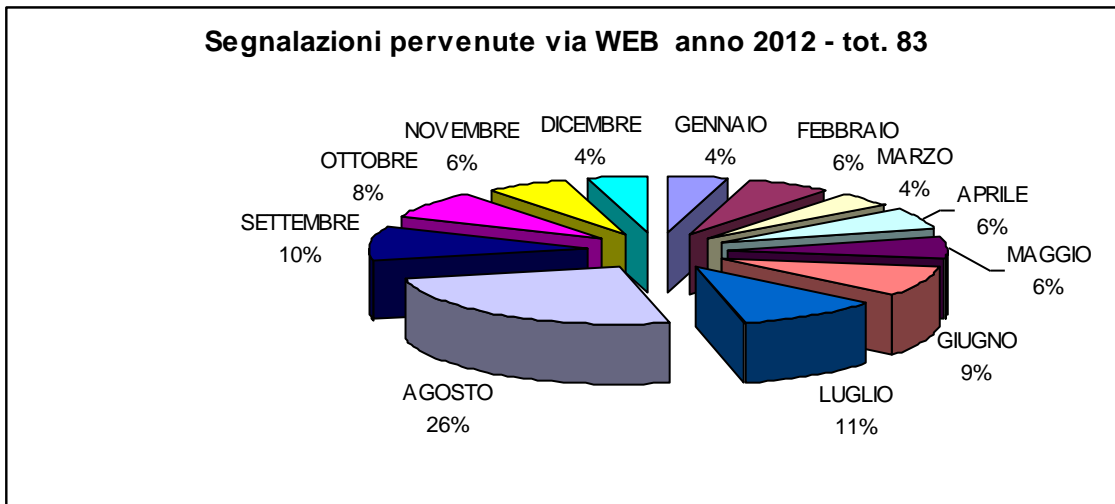
gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
		3	5		4	2	2	3	22	8	6	55

di cui inserite dal **Servizio Turismo**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
					1	1	1		2			5

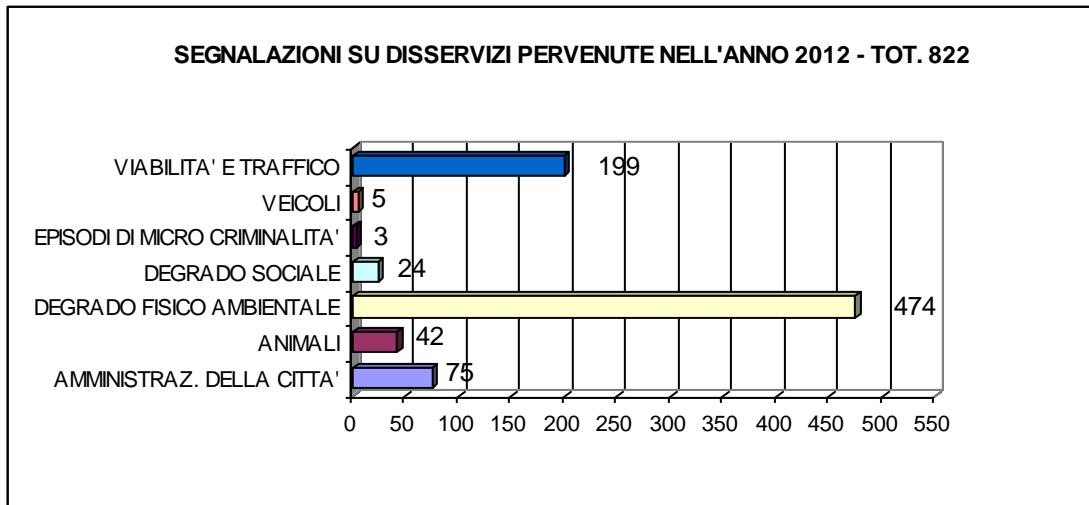


Si conferma il periodo estivo (maggio-settembre) come il periodo più critico riguardo al numero di segnalazioni presentate. Tuttavia è da rilevare che, straordinariamente, anche il mese di ottobre, a differenza degli anni precedenti, è stato un mese significativo. Proprio in questo mese sono pervenute ben 47 segnalazioni relative al degrado fisico ambientale in generale, rispetto alle 19 segnalazioni riferite allo stesso mese dello scorso anno.



Le segnalazioni web sono pervenute costantemente durante tutto il 2012 con un picco che raggiunge il suo massimo nel periodo estivo, in particolare nel mese di agosto (26%).

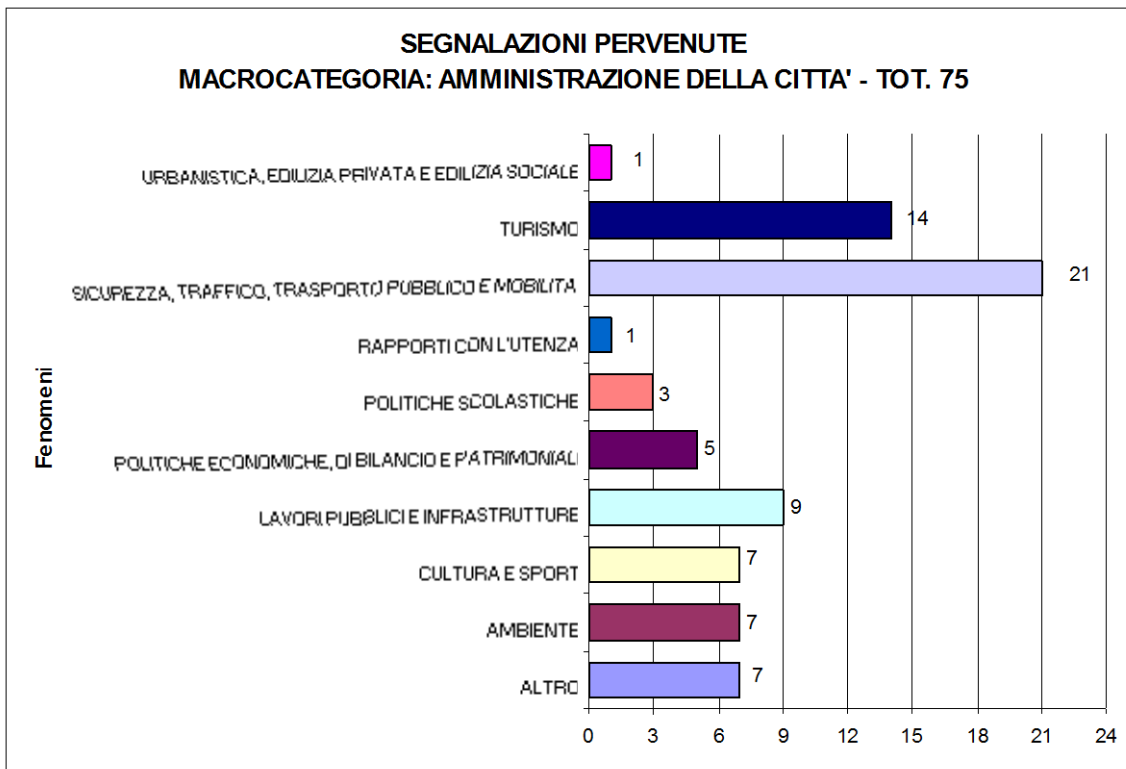
Le segnalazioni hanno riguardato le seguenti macrocategorie:



Nel 2012 il degrado fisico ambientale si conferma in testa alla classifica dei disservizi, raccogliendo il 57,66% del totale delle segnalazioni pervenute nell'anno. Seguono la viabilità e il traffico (24,21%), i disservizi generici ricadenti nella macrocategoria amministrazione della città (9,12%), gli animali (5,11%) e il degrado sociale (2,92%).

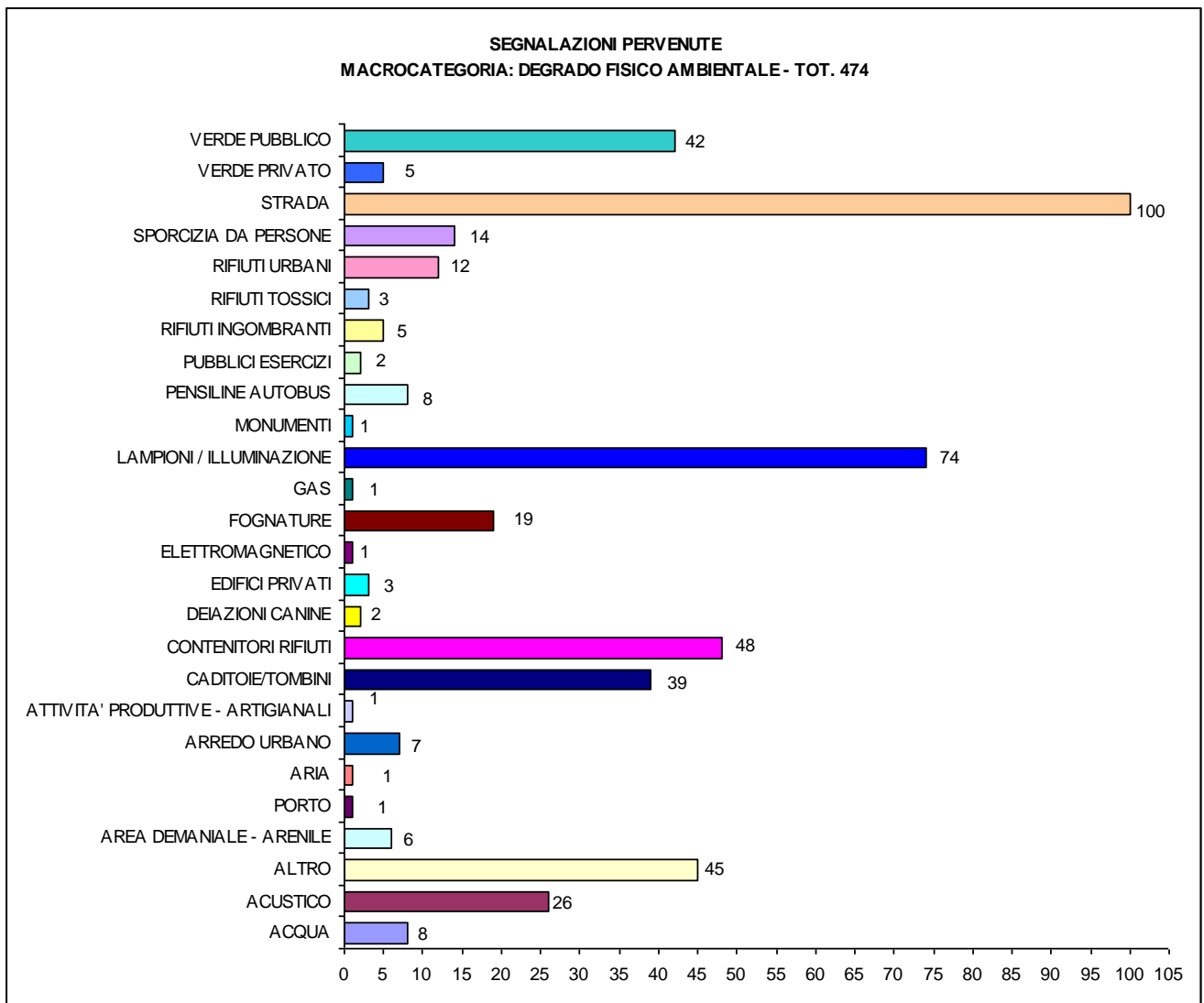
In coda le segnalazioni relative ai veicoli (0,62%) e gli episodi di microcriminalità (0,36%)

Ciascuna macrocategoria viene rappresentata nei grafici che seguono.



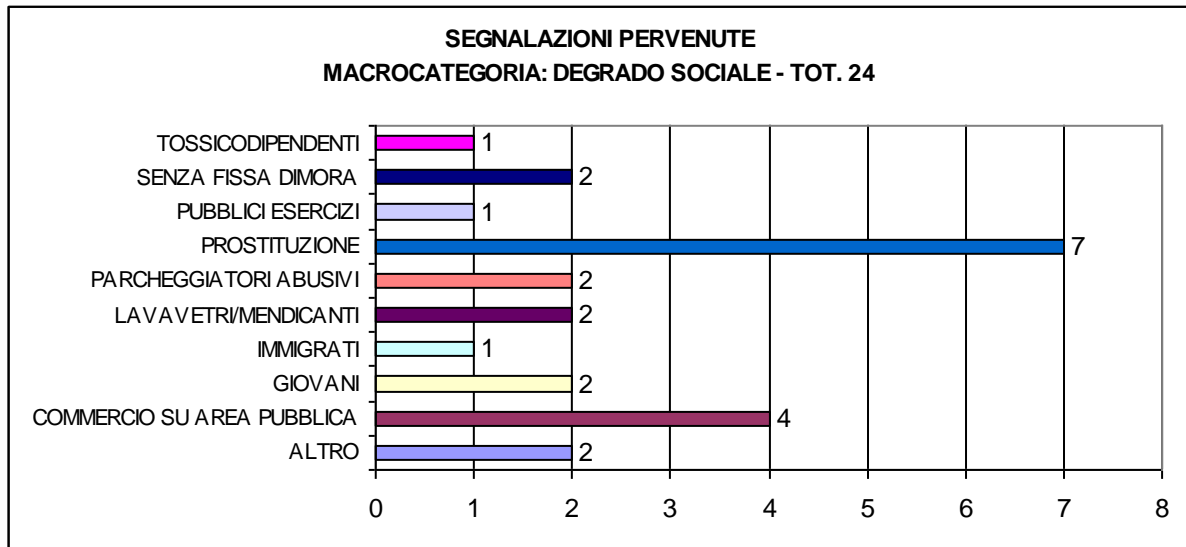


Il maggior numero di segnalazioni ha riguardato la sicurezza, il traffico, i trasporti e la mobilità (n. 21) e il turismo (n. 14). In particolare riguardo a quest'ultimo fenomeno, molte sono state le segnalazioni di turisti riguardo alle strutture alberghiere presso le quali hanno soggiornato nel periodo estivo.



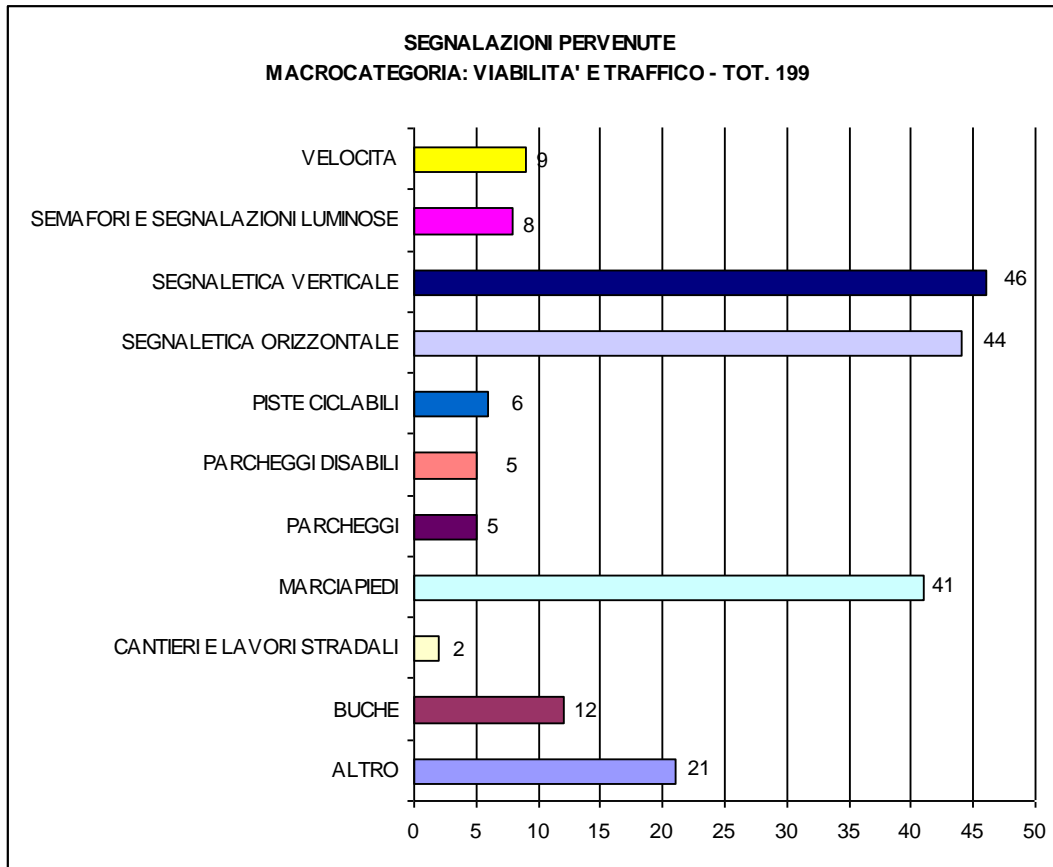
Come già anticipato la macrocategoria “degrado fisico ambientale” si conferma come il più critico per i cittadini. In particolare i disservizi sono segnalati con maggior frequenza riguardo alle strade che raccoglie ben 21,10% delle lamentele (rispetto al 14,18% del 2011), e della pubblica illuminazione 15,61% (rispetto al 15,12% del 2011).

Al posto immediatamente inferiore nella classifica dei disservizi per i cittadini, quelli più critici sono i servizi erogati da Hera (rifiuti e relativi contenitori, caditoie/tombini, malfunzionamento fognature, gas, acqua ecc).



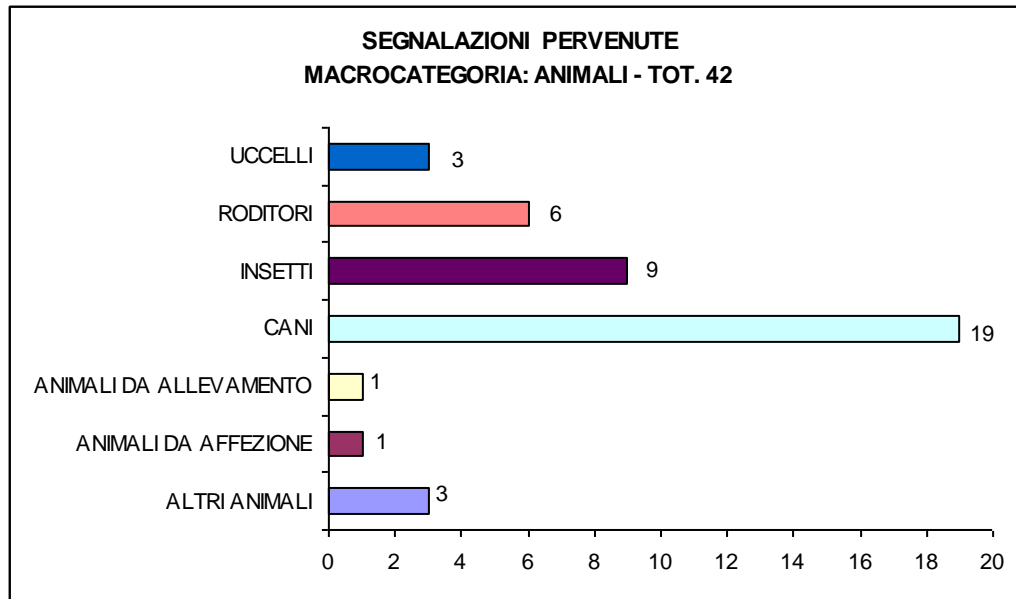
Sono in diminuzione rispetto al 2011 le segnalazioni che fanno riferimento alla macrocategoria "Degrado sociale". Il fenomeno della prostituzione è in testa alle lamentele con un numero invariato di segnalazioni rispetto al 2011.

Seguono i disservizi legati al commercio su area pubblica e le lamentele legate agli immigrati (lavavetri, mendicanti, parcheggiatori abusivi, persone senza fissa dimora ecc.)



Crescono le criticità sulla segnaletica verticale ma soprattutto orizzontale (45,23%, + 33,3% rispetto al 2011) che si sono concentrate nel primo semestre dell'anno e che hanno portato l'amministrazione a accelerare i lavori di manutenzione stradale già previsti ad inizio anno.

Diminuiscono quelle sulle piste ciclabili e in particolare quelle rientranti nell'evento "altro". La motivazione può essere dovuta al fatto che gli operatori che hanno inserito hanno acquisito maggiore competenza in merito e quindi hanno classificato il disservizio correttamente.



Fra le segnalazioni in carico al Servizio Cervia Informa Cittadini ben 261 hanno riguardato disservizi di competenza, in tutto o in parte di Società Partecipate (Hera Comm. – Hera Luce – Azimut). In particolare riguardo ad Azimut sono state presentate n. 15 segnalazioni totali riguardo alla presenza di zanzare e roditori.





CONCLUSIONI

Preparando questa relazione volta a rendicontare l'attività svolta dal Servizio Cervia Informa Cittadini nell'anno appena passato, ci si è soffermati a pensare al ruolo e ai compiti di un URP, secondo la Legge 150/2000, e a se e come vengono svolti dal nostro servizio.

Tra i principali compiti dell'URP, secondo la Legge che ne ha confermato l'obbligo istituzionale, è possibile annoverare quelli di:

1. Promuovere l'immagine dell'Ente;
2. Favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, in applicazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
3. Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
4. Garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
5. Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
6. Promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi.

Ma principalmente all'URP è attribuito il compito di fornire ai cittadini adeguate informazioni relative ai servizi, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Ente, garantendo le informazioni attinenti l'attività dell'Amministrazione e consentendo l'accesso al materiale illustrativo e alla modulistica predisposta dagli uffici.

Premesso ciò si può affermare che il Servizio Cervia Informa Cittadini del Comune di Cervia si configura non solo come servizio di informazione e prima accoglienza, ma anche come luogo di disbrigo di alcune pratiche semplici, e/o di avvio di procedimenti più complessi per l'intera amministrazione. Si tratta di un vero e proprio sportello polifunzionale.

Per poterlo essere giorno per giorno deve costituire un rapporto di collaborazione, di scambio, di confronto costruttivo con tutti gli altri Servizi dell'ente. Ed è proprio grazie a questa collaborazione continua, di cui si ringrazia, che il servizio erogato ai cittadini per conto dell'Amministrazione, è migliore.

E' stato un anno impegnativo ed intenso, ma anche stimolante come sempre, e le conferme arrivano dai contatti avuti, che sono stati rappresentati nei grafici contenuti in questa relazione.

Chi lavora al suo interno sa bene che il contatto con i cittadini è difficile e ha tanti motivi di stress. Tuttavia la soddisfazione che un buon ascolto produce ed i ringraziamenti degli utenti sono la "benzina" che fa andare avanti quanti ci lavorano.

L'anno è stato anche particolarmente critico per il personale interno che ha dovuto lavorare nei mesi maggiormente critici (aprile-settembre) in numero ridotto per problematiche personali e di famiglia che hanno indotto alcuni colleghi ad assenze prolungate e alla non continuità operativa.

La grande disponibilità e capacità del personale in servizio ha tuttavia permesso ai cittadini di non subire ritardi o disservizi di sorta.



Il Servizio Cervia Informa Cittadini è un luogo che ha grandi potenzialità e che deve continuare ad espandersi per poter essere la “vetrina” dell’Amministrazione. Chi lavora al suo interno è fiero di appartenervi.