



URP

Ufficio Relazioni
con il Pubblico

REPORT ATTIVITA' U.R.P. 2013

Redatto da:
Lucia Besana
Teresa Papa
Simona Sacco
Eleonora Cesana

INDICE:

-	INTRODUZIONE.....	3
-	FUNZIONI DELL' U.R.P.	3
-	AREA DELL' INFORMAZIONE E DELLA PRESTAZIONE	5
	✓ f.o.	
-	AREA DELL' ASCOLTO E DELLA VERIFICA	8
	✓ b.o.	
	✓ Analisi segnalazioni	
-	AREA DELL' ORGANIZZAZIONE	14
	✓ Attività di comunicazione globale al cittadino	
	✓ Elettronica	
	✓ Cartacea	
-	LE NOVITA' URP DEL 2013	16
	✓ Sperimentazione telefono bianco	
	✓ "Il tuo comune sei tu!"	
	✓ Lavoro di rete	
	✓ Progetto calendari solidari 2014	
	✓ Lavoro di rete con altri urp	
	✓ Collaborazione con asl-dote conciliazione	
	<u>OBIETTIVI 2014</u>	24
	<u>ALLEGATO 1</u>	25
	<u>ALLEGATO 2</u>	27
	<u>ALLEGATO 3</u>	29



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

INTRODUZIONE

L'introduzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e del rapporto istituzioni-cittadini.

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), infatti, istituisce l'URP rispondendo alla duplice esigenza, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, s'individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione.

LE FUNZIONI DELL' U.R.P.

La legge 150 del 2000, assegna all'URP nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura; con la legge 150/2000 si prevedono infine specifiche professionalità per il personale dell'URP, delineati in maniera più precisa con il decreto 422/2001.

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

1. Garantire l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso agli atti e di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione.
2. Promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line.
3. Promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti.
4. Garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna.
5. Promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre Amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di "reti URP".



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

Viste queste premesse, sia normative sia riconducibili alle esperienze di diversi anni dell'URP all'interno della Pubblica Amministrazione lissonese, e considerando che lo stesso Ufficio è formato da:

- ✓ 1 Istruttore direttivo amministrativo cat. D1 con laurea in Scienze della Comunicazione.
- ✓ 1 Addetto alla Comunicazione cat. B2. Con Diploma d' Istituto Magistrale
- ✓ 2 figure di dote comune (Anci- annuali).

Si presenta il lavoro svolto per l'anno 2013, riassumendo secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità, tutti gli aspetti sopra accennati.



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

AREA DELL' INFORMAZIONE E DELLA PRESTAZIONE ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

FRONT-OFFICE

La parte di front-office, caratterizzata dal contatto diretto con l'utenza allo sportello, è prevalentemente concentrata sulla soddisfazione immediata delle richieste d'informazioni da parte dell'utenza.

Nell'anno 2013 l'apertura è stata di 28 ore settimanali dal lunedì al sabato. L'attività si divide in tre macro aree, informazioni generali allo sportello, informazioni telefoniche, informazioni specifiche allo sportello, di seguito meglio approfondite

INFORMAZIONI GENERALI	INFORMAZIONI TELEFONICHE	INFORMAZIONI SPECIFICHE
<ul style="list-style-type: none">- invio agli uffici competenti;- comunicazioni degli orari dei singoli uffici- invio presso enti esterni (Asl, Aci, Ufficio Igiene....)- fornitura recapiti (Gelsia, Piattaforma ecologica, Numero verde....)- consegna modulistica specifica (idoneità alloggio, cessione fabbricati, ospitalità stranieri, moduli di iscrizione nido, moduli bandi...)- iscrizioni scuole materne- distribuzione orari bus- raccolta di segnalazioni verbali dei cittadini	<ul style="list-style-type: none">- recapiti telefonici (interni o di enti esterni)- orari uffici- informazioni per preparare documenti specifici(Carta di identità, Imu....)- informazioni elettorali- raccolta di segnalazioni dei cittadini	<ul style="list-style-type: none">- dote conciliazione- richiesta di residenza- passaporti- iscrizione all'asilo nido- centri estivi- CIE- firme referendum- autocertificazione- idoneità alloggiativa- contrassegni invalidi civili- ospitalità temporanea- ossari- imu- tares- modulo gelsia per tares



Città di Lissone

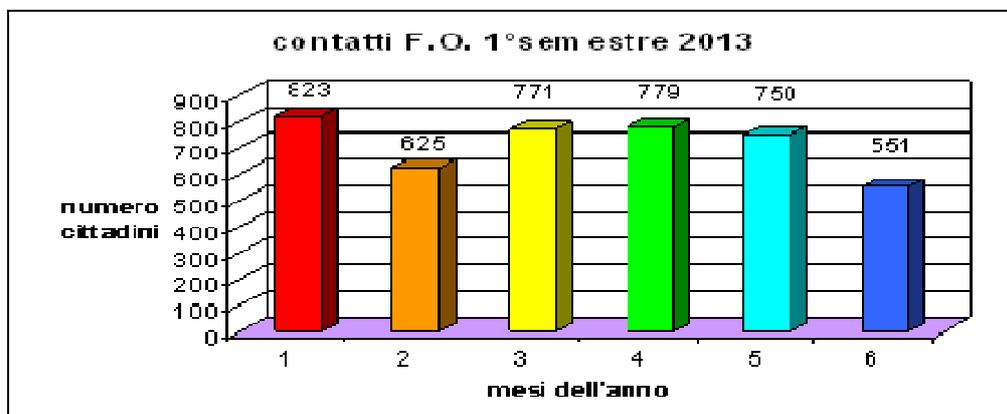
Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

Ricordiamo che nel mese di gennaio 2013 vi è stata l'emergenza neve; marzo/aprile la distribuzione dei moduli degli ossari; maggio la distribuzione dei modelli per la dichiarazione dei redditi e giugno la distribuzione dei moduli per i centri estivi.

La collaborazione dell'Urp con gli altri uffici comunali, ha quindi comportato in diversi periodi dell'anno un maggiore afflusso di cittadini agli sportelli, aspetto che invece è notevolmente calato nel secondo semestre per diverse ragioni, così riassumibili:

- ✓ **Potenziamento della modulistica on line a disposizione del cittadino** (l'URP in collaborazione stretta con diversi settori ha uniformato il più possibile la modulistica on line- rispettandone le peculiarità tipiche dei diversi settori) ed inserimento nelle pagine Web della modulistica non presente.
- ✓ **Progetti sperimentali in collaborazione con LLPP ed ECO:** i due progetti, partiti nel secondo semestre del 2013, si riferiscono alla possibilità per il cittadino, di contattare in autonomia (telefonicamente, o via web) le aziende preposte per la manutenzione dei centri luminosi (*Enelsole*) e per la raccolta di rifiuti (*Gelsia Ambiente*) e pulizia caditoie (*Brianza Acque*). Ciò ha permesso ai cittadini di "accorciare la filiera" della comunicazione/segnalazione, ed ha portato un minore afflusso allo sportello, precedentemente molto frequentato per segnalazioni di questi aspetti.
- ✓ **Mancanza di "eventi informativi":** nel secondo semestre si sono avuti meno eventi in cui l'URP distribuisse e spiegasse moduli (al contrario del primo semestre).

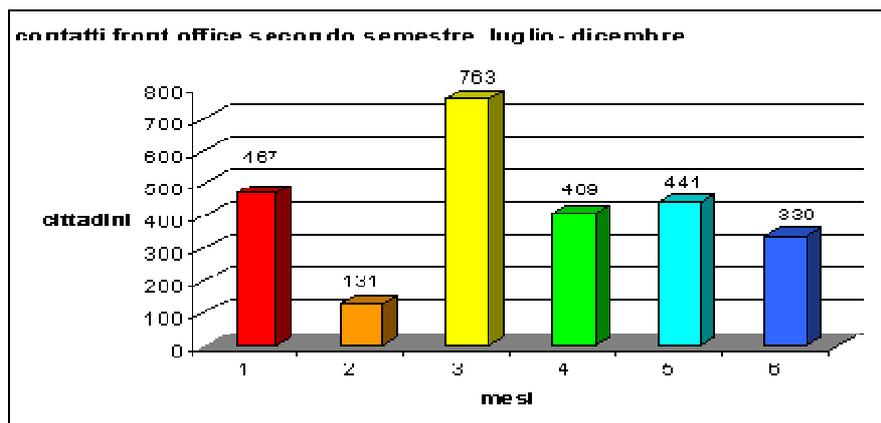




Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

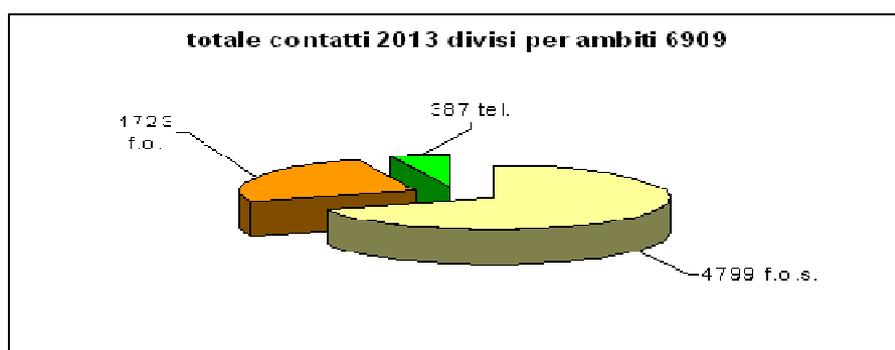


Nel primo semestre si sono recati allo sportello, o hanno preso contatti telefonici con l'URP **4299** persone, nel secondo semestre **2610**. Per un totale finale di **6909**.

I grafici seguenti illustrano come sono state raccolte le richieste dei cittadini in tre diversi modi:

- **tel.** (colore verde) indica tutte le telefonate ricevute nel mese
- **f.o.** (colore arancio) indica tutti i contatti di primo livello, cioè i cittadini a cui si sono date informazioni generali e "macro" circa diversi argomenti.
- **f.o.s.** (colore giallo) indica tutti i contatti di secondo livello, in cui i cittadini venivano accompagnati nella preparazione e compilazione di moduli, richieste, documenti vari.

Per un approfondimento mese per mese dei diversi contatti vd. All 1





Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

AREA DELL' ASCOLTO E DELLA VERIFICA ATTIVITA' DI BACK- OFFICE

ANALISI SEGNALAZIONI PERVENUTE DA GENNAIO A DICEMBRE 2013

L'URP ha utilizzato, anche per il secondo semestre il registro excel (All.3), suddiviso per settori, indicando in esso:

- ✓ n. di protocollo in entrata
- ✓ data di arrivo
- ✓ modalità di arrivo (cartacea/mail/telefono)
- ✓ destinatario (l'ufficio di entrata)
- ✓ mittente
- ✓ via indicata nella segnalazione
- ✓ oggetto della segnalazione
- ✓ ufficio destinatario
- ✓ arrivo per conoscenza (eventuale)
- ✓ invio al settore di competenza
- ✓ data di risposta del settore all'URP (o la data di risposta diretta dal settore competente)
- ✓ data di eventuale sollecito
- ✓ data di risposta da parte dell'URP
- ✓ protocollo d'uscita

La modalità di relazione con i settori ideata nel primo semestre 2013 è proseguito nel secondo semestre ed ha portato ottimi risultati, sia per le segnalazioni del secondo semestre, e sia per l'evasione delle pratiche rimaste in sospeso nel primo.



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

Nel primo semestre il rodaggio delle nuove procedure adottate di concerto tra URP e Settori non sempre garantiva una risposta entro i termini, nel secondo semestre, passata la fase di collaudo del metodo, le risposte dai settori sono pervenute settimanalmente, è stato possibile evadere le pratiche entro i 30 giorni.

Importante specificare che vi sono delle segnalazioni che pervengono direttamente ai settori di competenza e che l'ufficio Protocollo, come concordato, ci consegna una copia cartacea della stessa, al fine di registrarla ed eventualmente monitorare la risposta.

Alcuni Settori rispondono in autonomia, inviandoci copia della richiesta in entrata e della risposta in uscita, ciò permette a ogni Settore di conservare la sua autonomia e all'URP di registrare le segnalazioni/richieste.

IL TOTALE DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2013

PERIODO	TOTALI	EVASE	INEVASE
I SEMESTRE	506	427	79
II SEMESTRE	474	433	41



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

SEGNALAZIONI PRIMO SEMESTRE 2013

SEGNALAZIONI SECONDO SEMESTRE

SETTORE	EVASE	INEVASE	SETTORE	EVASE	INEVASE
Urp	41	-	Urp	39	-
patrimonio	14	-	patrimonio	6	-
Edilizia privata	4	-	Edilizia privata	3	-
Commercio	1	-	Commercio	4	-
Istruzione/sport	7	-	Istruzione/sport	12	1
Tributi	1	-	Tributi	6	-
Fam pol. Sociali	1	-	Fam pol. Sociali	3	-
Demografici	5	-	Demografici	7	-
Abaco	4	-	Abaco	1	-
Lavori pubblici	107	13	Lavori pubblici	90	2
Ecologia	37	6	Ecologia	43	1
Polizia Locale	105	24	Trasporti	1	-
Urbanistica	2	1	Polizia locale	117	28
Assessori vari	39	23	Urbanistica	1	-
Sindaco	35	3	Assessori vari	37	6
In concerto	24	9	Sindaco	31	2
			In Concerto	32	1
totale	427	79		433	41

Considerando l'opera di tutti i settori nell'evadere le domande pervenute, si osserva un netto miglioramento, del **7%**, delle risposte evase in più rispetto al 1 semestre. Inevase rimangono solo il 9% delle segnalazioni.

I settori (Ecologia e LLPP) che nel primo semestre del 2013 si erano rivelati quelli con più segnalazioni inevase per problematicità connesse a diverse variabili, nel secondo semestre hanno evaso le pratiche arretrate e migliorato notevolmente il risultato.



Città di Lissone

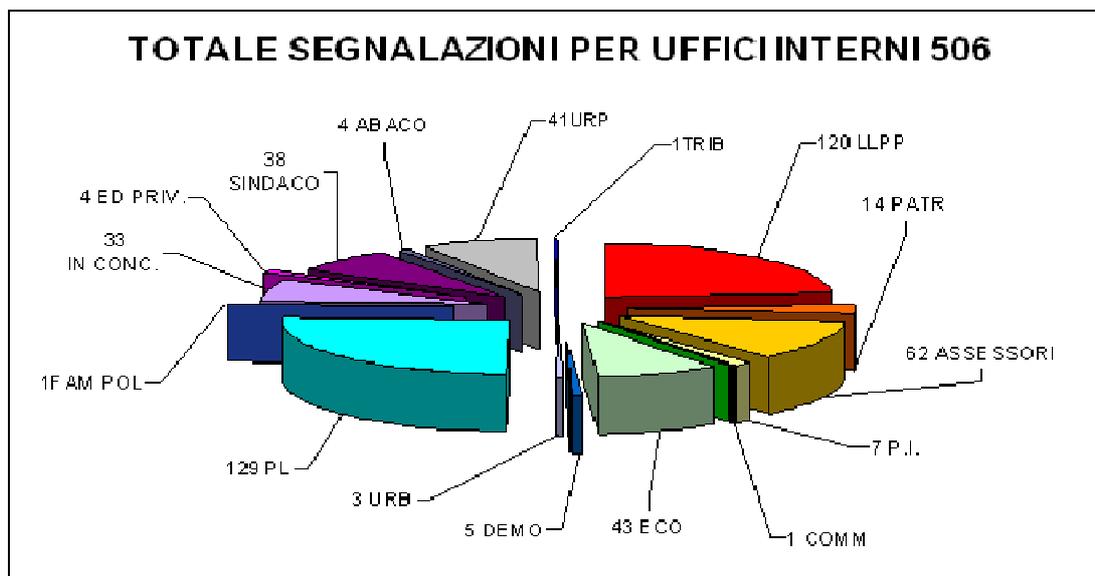
Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

È, però, necessario evidenziare come il settore Polizia Locale abbia presentato nel corso del 2013 alcuni aspetti che riteniamo necessario rilevare:

- difficoltà nella protocollazione delle segnalazioni in entrata (in alcuni casi è accaduto che cittadini scrivessero all'URP allegando le mail di segnalazioni fatte già a PL tempo addietro non protocollate e in alcuni casi inevase)
- difficoltà nell'identificazione degli ufficiali referenti dei diversi argomenti (soste selvagge, insegne pubblicitarie, segnaletica stradale, contrassegni) quindi difficoltà a rispondere alle segnalazioni.

Grafico 1: segnalazioni primo semestre 2013





Città di Lissone
Provincia di Monza e della Brianza
Ufficio Comunicazione - U.R.P.

Grafico 2: segnalazioni secondo semestre 2013

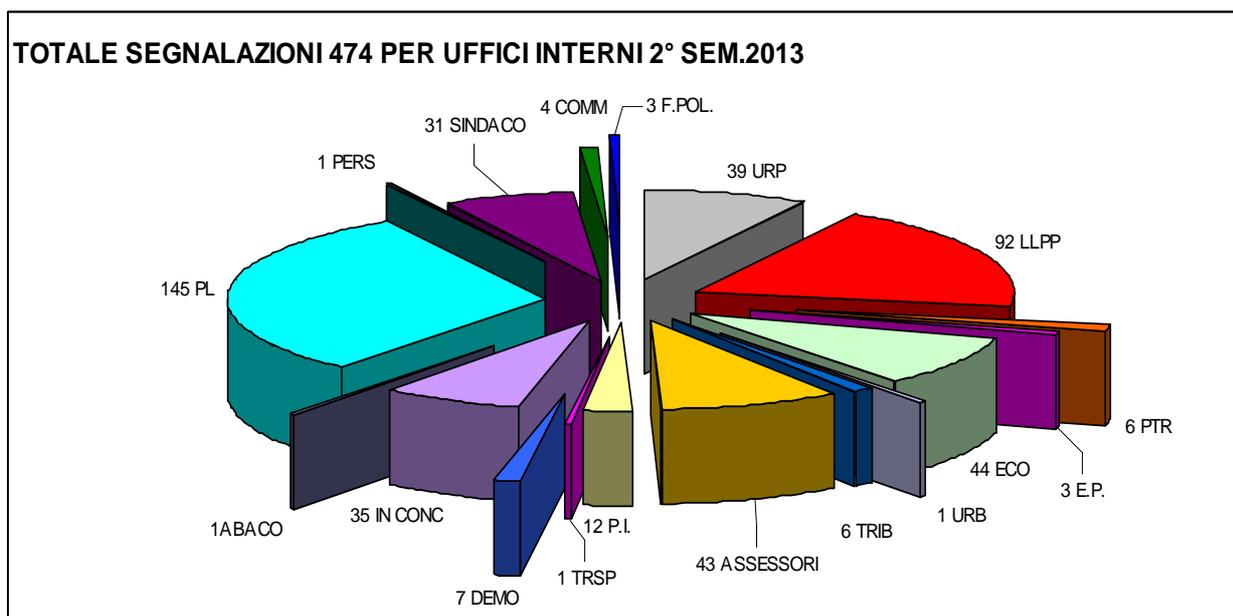
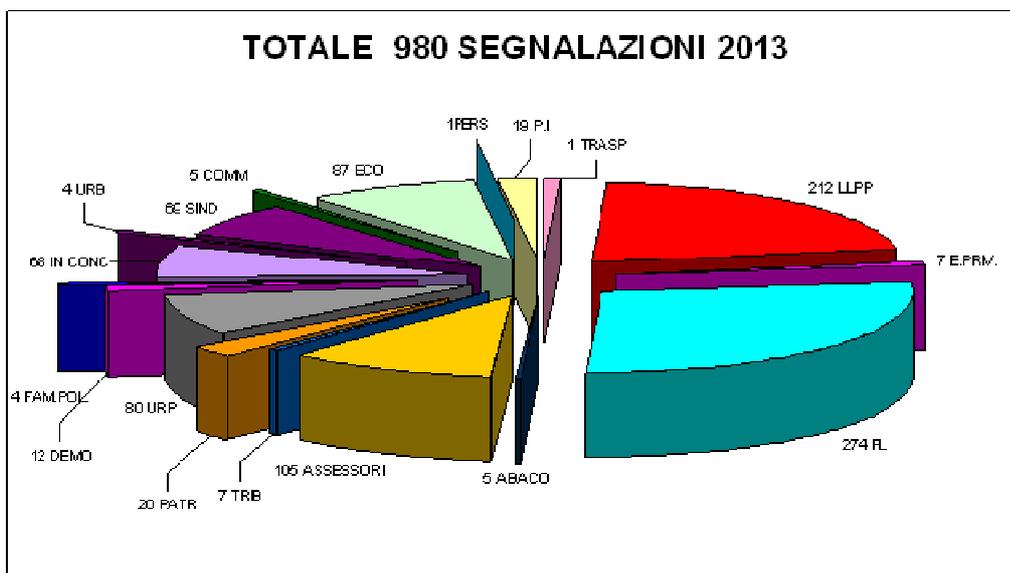


Grafico 3: sintesi segnalazioni totali anno 2013





Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

L'URP ha rilevato che rispetto alle segnalazioni pervenute si è potuto rispondere entro i termini previsti dalla legge (30 giorni dalla protocollazione della domanda) per:

- **84%** delle richieste del cittadino, nel *primo semestre*
- **91%** delle richieste del cittadino, nel *secondo semestre*

Questo grazie ad un maggiore collaudato e affinato raccordo tecnico con i singoli Settori comunali, (e con le aziende Enelsole, Brianzacque, Gelsia Ambiente, Brianza Trasporti) che ha portato:

- una realizzazione congiunta di “format” specifici, per diversi argomenti. Naturalmente la richiesta del cittadino viene comunque prima inviata al settore competente, e poi si decide congiuntamente l'uso del format o una risposta che preveda altri aspetti o comunicazioni; ad oggi i format realizzati sono 7;
- l'invio da parte dei Settori dei registri delle opere svolte (LLPP buche, PL segnaletica) in modo da spuntare i lavori eseguiti e rispondere ai cittadini;
- la calendarizzazione degli incontri con i tecnici dei vari settori (ogni 30/40 giorni) per la trattazione delle pratiche più complesse;
- la sollecitazione “easy” attraverso una comunicazione verbale delle segnalazioni eventualmente arretrate;
- la verifica della qualità dei servizi dell'URP attraverso la ricezione di diverse mail di ringraziamento durante tutto l'anno da parte dei cittadini. (**123 TOT**). Inoltre si è creata con alcuni di loro una stretta collaborazione tanto da farli diventare “scrittori affezionati”.



Città di Lissone
Provincia di Monza e della Brianza
Ufficio Comunicazione - U.R.P.

AREA DELL'ORGANIZZAZIONE

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE GLOBALE AL CITTADINO

La comunicazione al cittadino avviene attraverso diversi canali, al fine di raggiungere tutti i cittadini in modo capillare, con tre formule:

1. ELETTRONICA

- **NEWSLETTER** , inviata di lunedì ai cittadini, (con **697** iscritti nel primo semestre ed un incremento a **757** nel secondo), che è divisa in tre sezioni , *“Lissone per tutti”* che riporta gli avvisi e le informazioni utili per tutti i cittadini (imu, tares, convocazione consiglio, avvisi, ordinanze Sindaco...) la seconda sezione *“eventi settimanali”* che riportano gli eventi dell'Amministrazione Comunale, delle associazioni, e in ultimo la sezione *“MAC”* che riporta le mostre e le attività del Museo di Arte Contemporanea. Tutte le notizie riportate hanno un'immagine di richiamo e un link di riferimento.
- **TELEVIDEO REGIONALE** (durato fino al 13.3.2013) ogni lunedì si inviavano brevi articoli per un totale di sei pagine, d'importanza generale (esclusi quelli di carattere politico come previsto da contratto) che riguardavano avvisi /eventi / notizie relative alla città.
- **MONITOR ESTERNI**: i monitor sono 6, di cui 5 rispondono ad un programma internet, che consente di modificarne il contenuto, con messaggi brevi e chiari, nel quale sono previste solo 3 righe per 12 caratteri ciascuna, spazi compresi, limitando così un' efficace comunicazione al cittadino. Il sesto monitor (p.zza Garibaldi) funziona con un sistema a se (modem interno) e ha le medesime caratteristiche degli altri.
- **VIDEO INTERNI**: i video sono tre, uno nell'atrio, uno ai Demografici ed uno all'ufficio Tributi, sugli stessi scorrono le notizie che riguardano Lissone partendo da notizie di carattere generale, poi pubblicizzando eventi, manifestazioni e le mostre al MAC.
- **SERVIZIO SMS**: terminato a giugno 2013, in cui in base alle necessità s'informa il cittadino attraverso SMS di avvisi importanti e immediati (chiusura di una strada, emergenza neve...)
- **RASSEGNA STAMPA**: a carattere quotidiano viene realizzata nella prima ora della mattinata e prevede la realizzazione di un “giornale” interno, che ricevono tutti i settori in



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

una cartella outlook condivisa. Pubblicata, inoltre, sul sito per consentirne la lettura ad Assessori e Consiglieri (a cui quotidianamente inviamo un avviso di pubblicazione).

- **SE NE PARLA**: sul sito sono pubblicati per 5/6 giorni a settimana, brevi articoli di presentazione di eventi lissonesi, di aspetti particolari della città, (ad oggi se ne occupa la dotecomune) con una media di visitatori di **300/400** mensili.
- **COMUNICATI STAMPA**: l'URP invia comunicati stampa ai giornalisti, invita a conferenze stampa, assiste laddove richiesto dall'Assessore, e in qualche caso scrive l'ufficio stesso delle bozze di comunicati stampa; e prepara le cartelline per le conferenze stampa.
- **AVVISI SITO WEB**: invio di avvisi specifici su richiesta dei Settori, o di enti esterni.

2. CARTACEA

Per ciò che concerne la **comunicazione cartacea**, l'URP ha potenziato l'attività come segue:

- Ogni settore gestiva in autonomia l'affissione dei manifesti, la distribuzione dei dépliant all'interno del Comune, e la preparazione di cartelli specifici o avvisi. Nel 2013, si è concordato, in collaborazione con tutti i Settori, che l'affissione interna dei manifesti (e per la bacheca esterna) fosse a cura dell'URP. A tal proposito sono state riviste e organizzate le bacheche interne a ogni piano (come numero e posizione) e i porta dépliant, per creare un ambiente più ordinato e meno confusionario ad ogni piano.
- L'URP ha rivisitato i moduli dei diversi uffici per creare un'uniformità di presentazione dal punto di vista grafico, (ad oggi siamo riusciti ad introdurre, con la collaborazione dei colleghi il testo di tutela della privacy).
- L'URP, dal mese di marzo collabora anche alla realizzazione di manifesti, volantini e cartellonistica dei diversi Settori (ex. Volantino 5x1000, deiezioni canine, campagna zanzare, campagna no slot, volantini ossari...) soprattutto per ciò che riguarda la parte comunicativa e l'impatto grafico, anche con aziende esterne come Gelsia Ambiente (per la stesura della brochure della raccolta differenziata).



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

LE NOVITA' URP DEL 2013

SPERIMENTAZIONE "TELEFONO BIANCO"

Il "Telefono bianco" è una nuova sperimentazione che ha trovato vita e ragion d'essere con la collaborazione nuova e proficua con i colleghi dei LLPP. Il "Telefono bianco" ha lo scopo di filtrare le telefonate ai colleghi dei LLPP, per aiutare il cittadino, a gestire l'ansia determinata dalle forti nevicate, dalla preoccupazione dell'arrivo di spazzaneve e spargi sale, e di informare la cittadinanza su quello che gli operatori delle aziende e dei LLPP svolgono per ripristinare la sicurezza e la viabilità della Città. Il servizio era attivo dalle ore 8.00, fino alle 16.00 e le telefonate pervenute, con un ritmo più fitto in prima mattinata, riguardavano principalmente le informazioni circa il passaggio degli spazzaneve e degli spargisale, mentre fino alle 9.00 chiedevano se le scuole fossero aperte.

Si spiegava ai cittadini che:

- Il Comune è organizzato con mezzi propri e mezzi di ditte specializzate, con 10 spalatori "a braccia" .
- Le scuole erano attrezzate con pale e sale.
- Che le prime vie con priorità sono le vie centrali e le arterie più grosse, le vie dei punti nevralgici di Lissone (ospedale, vigili del fuoco, scuole).
- I mezzi sarebbero passati anche nelle vie secondarie in base al grado di urgenza della segnalazione.
- L'ordinanza del Sindaco prevede un impegno del cittadino/negoziante/amministratore circa alcune zone (marciapiedi e parcheggi condominiali...).
- Sul sito del Comune si poteva visualizzare la posizione esatta dei mezzi, in tempo reale, e leggere l'ordinanza del Sindaco.

La reazione dei cittadini è stata positiva, non si sono rilevati accanimenti o atteggiamenti aggressivi specifici. Il rapporto con i colleghi dei LLPP è stato buono. Nella mattinata fino alle ore 14.00 (si



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

sono segnalate delle priorità, o si chiedevano approfondimenti) si è contattato i colleghi in ufficio per non distogliere i colleghi “in campo”.

Nei giorni seguenti, il telefono è stato attivo dalle 8.00 alle 14.00, più numerose le telefonate dei cittadini (poiché le informazioni circa l'esistenza del numero si è diffusa in modo capillare e preciso tra i cittadini attraverso diversi canali di comunicazione, sia quelli utilizzati dall'URP, sia mezzo stampa, sia con il passaparola) perchè aspettavano gli spazzaneve nelle loro strade, e non avevano visto arrivare nessuno; **e le problematiche maggiormente segnalate sono state:**

- **PARCHEGGI** (gli spazzaneve passando a pulire spingono la neve nei parcheggi liberi a lato strada)
- **PIAZZALINI** (i piccoli piazzali, che fungono da parcheggio, in cui gli spazzaneve non passano)
- **RAMI CADUTI PER IL PESO DELLA NEVE**
- **STRADINE** dove non erano passati mezzi il giorno precedente a causa delle dimensioni della carreggiata
- **OPENDAY DELLE SCUOLE** (che quest'anno coincidevano con un'importante nevicata.)

I rapporti con i colleghi dei LLPP nella mattinata sono stati buoni e frequenti; le richieste sono state molteplici e le priorità segnalate “in tempo reale”, soprattutto quando riguardavano più telefonate relative ad una via specifica, o emergenze specifiche.

CONCLUSIONE

Il “Telefono Bianco” è stato una positiva esperienza, si è evitata la serie di telefonate degli anni scorsi al centralino e all'URP, ed i cittadini erano adeguatamente informati sia dell'esistenza del **350** sia del piano neve grazie alla pubblicazione sul sito.



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

La maggior parte delle telefonate sono pervenute al num. 350.

Come segnalazioni via mail, si sono ricevute **2 sole mail**, a differenza dell'anno precedente tra telefonate e mail si è raggiunto il n. di **81**.

SPERIMENTAZIONE PIANO URBANO DEL TRAFFICO

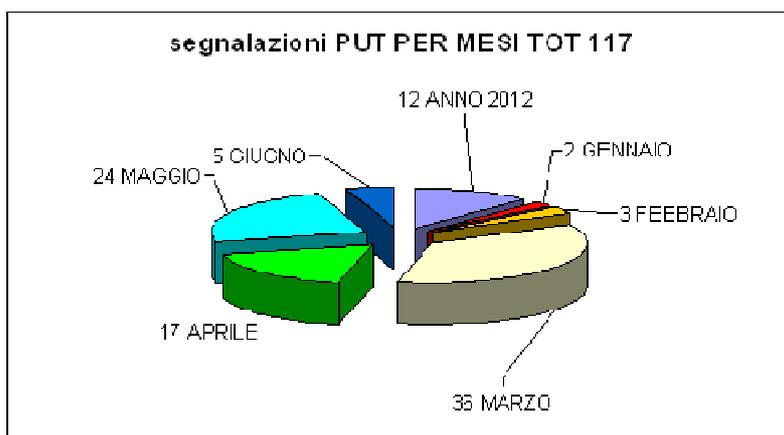
Nell'ambito del progetto del **Piano Urbano del Traffico (P.U.T.)**, che regolerà la circolazione stradale nell'area urbana per veicoli a motore, ciclisti e pedoni, l'URP è stato coinvolto nella raccolta e registrazione delle segnalazioni dei cittadini che sono stati invitati dall'Amministrazione Comunale a comunicare le loro richieste e osservazioni sui vari aspetti della viabilità (parcheggi, sicurezza stradale, segnaletica, mobilità ciclabile, eccetera).

Il registro che l'URP utilizza è simile a quello utilizzato per le segnalazioni generali, (nel quale è indicato il protocollo, la data, la persona...) e nello specifico è indicata la via e il tipo d'intervento richiesto. Non è prevista la risposta al cittadino poiché così si è concordato con i colleghi.

Alcuni esempi di segnalazione riguardano:

1. Indicazioni di mancanza della segnaletica stradale orizzontale e verticale;
2. Necessità di impianti semaforici e proposte attuazione nuovi impianti;
3. Suggestimenti circa il trasporto pubblico relativamente alle linee interurbane,
4. Richiesta di dissuasori, specchi per la visuale stradale e riduzione limiti di velocità.

Un grafico spiega l'affluenza delle segnalazioni nell'ambito del semestre.





Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

“ IL TUO COMUNE SEI TU!”

Già intorno alla metà del 2013, è emerso dal costante contatto con i cittadini, che il concetto di “**vivere la città**” sia da intendersi come qualcosa in più che il concetto “**dell’abitare**”. Era necessario un nuovo modo di concepire il rapporto con la città, coinvolgendo i cittadini a partecipare in prima persona al mantenimento e alla cura della stessa, per conservarla bella, funzionale, accogliente, sostenibile, dinamica e ordinata. Ai cittadini, va in parte, il compito di conservare, preservare e migliorare la propria città.

Accrescere questa sensibilità è un dovere. Ognuno nel proprio ambiente, ognuno secondo le proprie possibilità può avere il potere di trasformare le criticità in opportunità, ed è per questo che nel 2013 nasce il progetto “**IL TUO COMUNE SEI TU**”.

Slogan pensato ed utilizzato nelle comunicazioni al cittadino in cui veniva chiesta la collaborazione per raggiungere insieme all’Amministrazione Comunale l’obiettivo congiunto.

A seguire le iniziative del 2013:

- **5x1000 estratto dal volantino e dalla pagina web**



5Xmille...IL TUO COMUNE SEI TU!

DAGLI UNA MANO: BASTA UNA FIRMA

Non è una tassa in più!

Lo Stato rinuncia al 5 per 1000 e lo destina al Comune.

L'Amministrazione sostiene molte situazioni di disagio: minori soli, disoccupati, disabili, famiglie numerose...

Per scegliere il tuo Comune come destinatario del 5x1000 è sufficiente firmare la dichiarazione dei redditi nel riquadro con la scritta:

"Sostegno alle attività sociali svolte dal Comune di residenza".



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

“ IL TUO COMUNE SEI TU!” – Pubblicizzazione sul Sito

ENELSOLE

Nel primo semestre, con questo Ente non si aveva un riscontro attraverso le mail poiché per contratto entro 5 giorni lavorativi il guasto deve essere riparato, le segnalazioni in cui l'intervento prevedeva un periodo più lungo erano trattate di concerto con i colleghi dei LLPP.

Nel primo semestre l'unico canale di contatto per il cittadino era il Comune (URP o LLPP); nel secondo semestre (**da novembre**) il cittadino può segnalare direttamente il guasto di un centro luminoso all'azienda entrando nel sito web “LAMPADA SPENTA”.

Si è avuto, in effetti, un calo delle segnalazioni in Comune (a cui vengono segnalate altre problematiche rispetto ad un centro luminoso spento, lampade mancanti, fili scoperti...) **nel primo semestre 99, nel secondo 81**. (Il progetto di segnalazione diretta ad Enelsole ha avuto inizio nel novembre 2013)

BRIANZACQUE

Per ciò che concerne le segnalazioni di Brianzacque, attraverso il lavoro di rete con i referenti dell'Azienda, abbiamo concordato l'invio tramite fax, come già accadeva, e inoltre un invio per mail al fine di velocizzare le procedure di intervento, che si svolgono prevalentemente su due fronti, le pulizie delle caditoie e della rete fognaria. Nel secondo semestre è stato adottato lo stesso progetto utilizzato per Enelsole, vale a dire la segnalazione diretta con accesso dal web alla voce “TOMBINI OCCLUSI”. Nel primo semestre ci sono state 19 segnalazioni all' URP mentre nel secondo semestre sono state 9.

GELSIA AMBIENTE

Nel primo semestre l'unico canale di contatto per il cittadino era il Comune (URP o ECO) che segnalava a sua volta a Gelsia.

Nel secondo semestre (**da novembre**) il cittadino può segnalare direttamente i rifiuti abbandonati (siano essi sacchi oppure oggetti) all'azienda, nel sito web tutte le info “RIFIUTI ABBANDONATI”.

Si è avuto, in effetti, un calo delle segnalazioni al comune nel **primo semestre 17, nel secondo 11**, anche questo progetto sperimentale ha preso vita a novembre.



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

“ IL TUO COMUNE SEI TU!”

Due esempi dell'utilizzo dello slogan nei diversi manifesti realizzati dall'URP

City of Lissone logo

ZANZARE AIUTACI NELLA PREVENZIONE

- Cambia frequentemente l'acqua degli abbeveratoi e delle ciotole per gli animali domestici.
- Tieni pulite vasche e fontane ornamentali.
- Mantieni le grondaie pulite e asciutte per evitare ristagni.
- Evitare acqua nei sottovasi e negli innaffiatoi.
- Ricordati che lavanda, geranio e citronella sono repellenti naturali ed ecologici.
- Introduci nei vasi portafiori, ad esempio nei cimieri, piccoli filamenti di rame (tossico per le larve di zanzara).
- Provvvedi alla disinfestazione dei tombini con prodotti antilarva specifici.

IL TUO COMUNE SEI TU!

City of Lissone logo

IL MIGLIORE AMICO DEL CANE SI VEDE NEL MOMENTO DEL BISOGNO!

Raccogliere le deiezioni del proprio cane è un gesto di civiltà, educazione e rispetto.

Ricorda di portare sempre con te tutto il necessario!
Ricorda che il cane deve avere il micro-chip o il tatuaggio (L.Reg. n° 33/09)
Così mantieni Lissone pulita , sei in regola ed... eviti una multa!

Le sanzioni applicate varano da un minimo di 25 Euro ad un massimo di 500 Euro
ai sensi del D.L. 267/00

IL TUO COMUNE SEI TU!

Fanno parte delle attività **“Il tuo Comune sei tu!”** anche le pubblicizzazioni/comunicazioni avvenute per l'emergenza neve, correlate alla collaborazione dei cittadini nella rimozione della neve davanti alle proprietà private.



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

3. LAVORO DI RETE

L'URP dal mese di marzo, ha istituito con le aziende esterne un buon lavoro di rete, sia con le società partecipate, come sopra già ampiamente esposto sia con:

- Le **PARROCCHIE**, attraverso un accordo con Don Tiziano, (attraverso il canale delle mail) realizzano uno scambio di informazioni circa ciò che le parrocchie organizzano (feste-manifestazioni), ed egli stesso pubblicizza eventi di carattere comunale, (ex. Ossari) attraverso la pubblicizzazione sul giornalino delle parrocchie di cui sono stampate circa 3000 copie mensili.
- Le **FARMACIE COMUNALI**, attraverso il suggerimento dell'assessore Colnaghi, sempre utilizzando le mail, ci informano di campagne specifiche (il mese della misurazione della pressione, o della misurazione della glicemia.) e l'URP comunica agli stessi particolari avvisi che riguardano alcune categorie specifiche di cittadini (ex. Dote Conciliazione.)
- **L'ASL** con il contatto diretto con il Direttore Sanitario, Dott. Brugola, che ha concesso la possibilità di divulgare iniziative attraverso la sede ASL di Lissone, sia allo sportello scelta e revoca sia al piano sede del Consultorio Familiare.
- **L'AZIENDA OSPEDALIERA** ha confermato attraverso una mail, il contatto telefonico e la possibilità di utilizzare lo spazio antistante il punto prelievi per depliant e locandine.
- **COMITATO QUARTIERE**, attraverso le mail dei referenti s'inoltrano comunicazioni che possono riguardare tutta la cittadinanza, (viabilità, scioperi...) o il quartiere nello specifico, con la preghiera di divulgazione ad ogni membro.
- **REFERENDUM** l'ufficio funziona da punto di raccolta firme nel Municipio, e nel 2013 i referendum a cui l'Amministrazione Comunale ha aderito, e di cui l'URP ha raccolto firme, sono stati 18, e una raccolta firme interna al Comune di Lissone(Tralicci di Santa Margherita).



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

PROGETTO CALENDARI SOLIDALI

L'Urp, ha gestito il progetto "Calendari solidari 2014", offrendo calendari a parete con le immagini più belle e significative della Città, alle varie Associazioni presenti sul territorio. A loro volta, le Associazioni potevano venderli durante le feste natalizie e il ricavato devolverlo in beneficenza ad altre Associazioni oppure utilizzarlo per un loro progetto.

Il progetto è stato diviso in tre step:

1. Contatto con le diverse associazioni sportive, culturali, sociali, sia telefonico e sia mail; per proporre il progetto con la presentazione dell' ufficio, con la verifica della mail e dei dati dell' Associazione.
2. Raccolta dell'adesione formale, con ritiro contestuale dei calendari presso la sede URP.
3. Verifica delle vendite e dei ricavati (febbraio 2014)

LAVORO DI RETE CON URP DI ALTRI COMUNI:

Analisi di prodotti di comunicazione

L'Ufficio relazione con il pubblico per la sfera della comunicazione di rete ha svolto analisi relative all' uso degli altri URP del social network istituzionale e all' uso del programma We-Du per segnalazioni di vario genere.

Questo tipo di raffronto e scambio di informazioni ha portato all' embrionale nascita di una rete di comunicazioni con gli URP dei paesi limitrofi, al fine di confrontare, affinare, potenziare gli strumenti di comunicazione e verifica del lavoro.

COLLABORAZIONE CON ASL – dote conciliazione

La Dote Conciliazione è una delle iniziative regionali legate all' erogazione di servizi destinati alla conciliazione dei tempi famiglia-lavoro in fase di sperimentazione nei territori di Bergamo, Brescia, Cremona, Lecco, Mantova e Monza Brianza, l' ente territoriale referente è l' ASL di Monza.

L' URP si è dato disponibile in un' ottica di collaborazione tra servizi e lavoro di rete, a raccogliere, compilare ed inviare le domande all' ASL.



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

La domanda è da eseguirsi on line, e richiede circa un'ora di lavoro per ogni domanda (i dati d' inserimento, il cittadino che allega diversi documenti) in quanto semestre, le doti conciliazione che sono state evase sono 13.

OBIETTIVI 2014

- SEGNALAZIONI: RAGGIUNGERE IL 100% DELLE RISPOSTE EVASE, ENTRO I 30 GG. PREVISTI DALLA LEGGE.
- CONSOLIDARE/AFFINARE TUTTE LE NUOVE BUONE PRASSI INTERNE ALL'URP/SETTORI
- CONSOLIDARE RAPPORTO CON POLIZIA LOCALE
- CONSOLIDARE IL BUON LAVORO DI RETE CON LE SOCIETÀ PARTECIPATE E GLI ENTI ESTERNI.
- INSTAURARE LAVORO DI SCAMBIO CON COMITATI DI QUARTIERE/ASSOCIAZIONE GENITORI-SCUOLE
- INSTAURARE LAVORO DI SCAMBIO URP DELLA BRIANZA

All'inizio del 2014, viste le difficoltà avute nell'anno precedente, in un incontro congiunto **URP/Polizia Locale** si è concordato un metodo in fase di sperimentazione per definire meglio il lavoro di entrambi i settori nel rispetto delle professionalità e peculiarità dei professionisti.

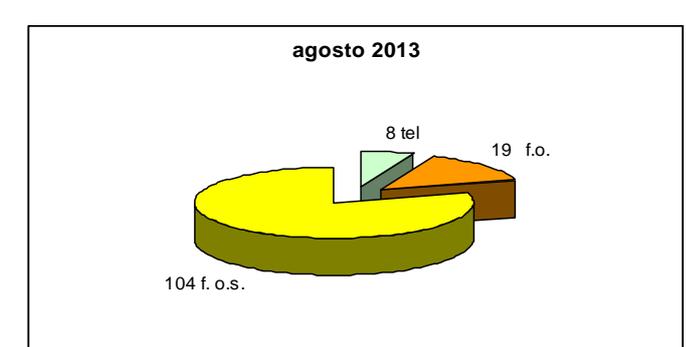
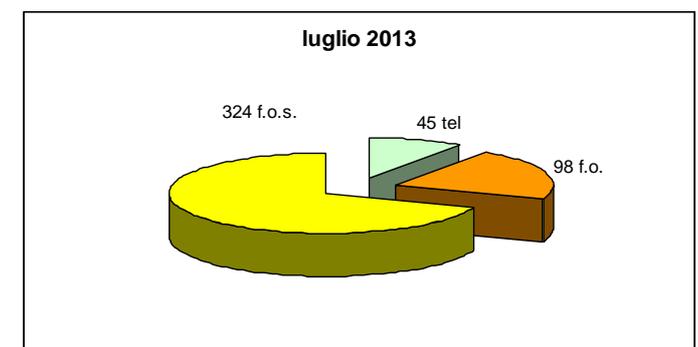
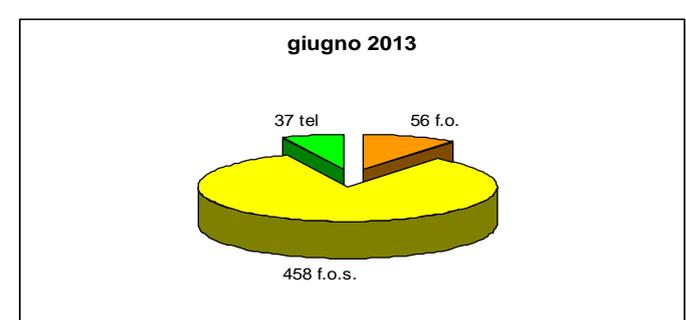
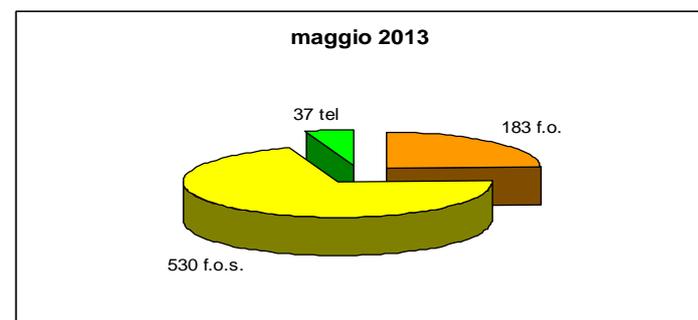
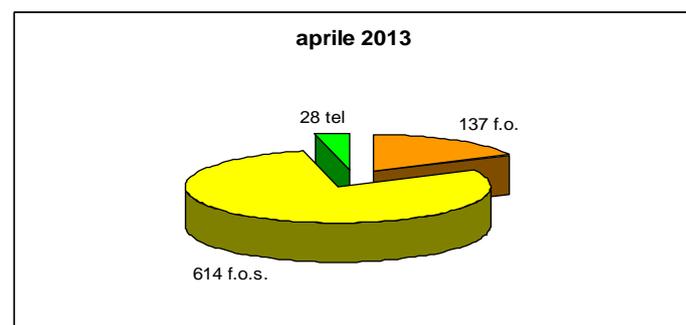
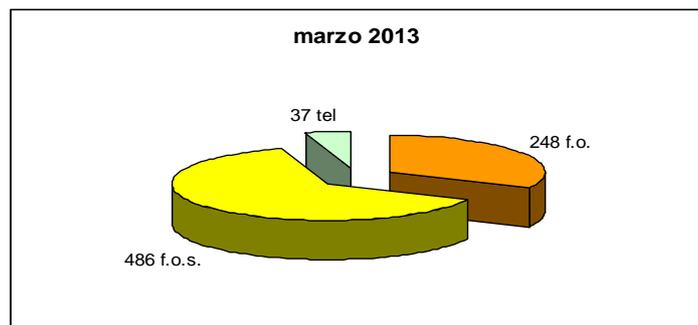
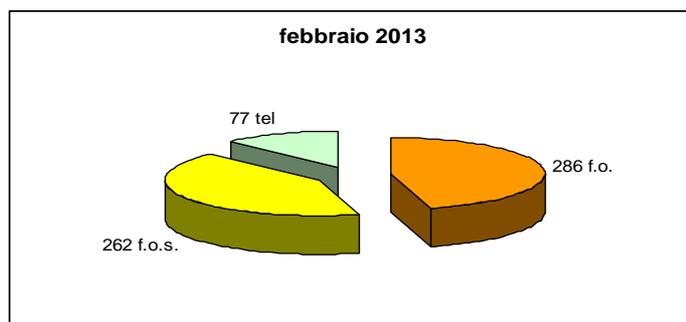
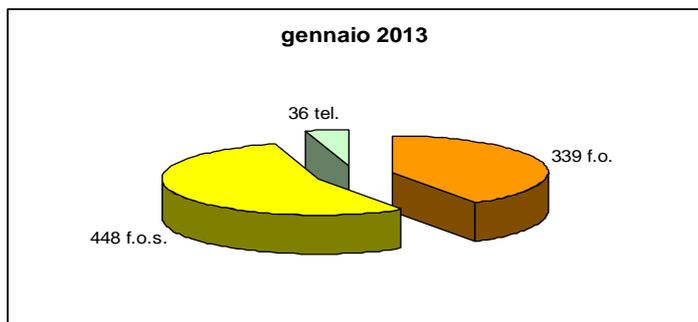
La sperimentazione consiste in tre aspetti:

- **PROTOCOLLAZIONE** in entrata con contestuale invio all'URP delle segnalazioni
- **RIUNIONE MENSILE** con l'ufficiale referente della segnaletica stradale (che invierà all'URP l'elenco dei lavori eseguiti mensilmente da Ecotraffic)
- **DEFINIZIONE E CONSOLIDAMENTI** dei diversi ambiti d'intervento dei vari ufficiali, al fine di avere un referente oltre al Comandante.



Città di Lissone
Provincia di Monza e della Brianza
Ufficio Comunicazione - U.R.P.

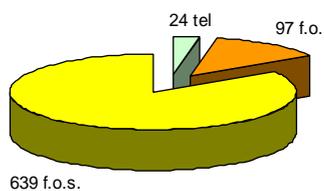
ALLEGATO 1 – TABELLE SPORTELLO DIVISO PER CATEGORIE MESE PER MESE.



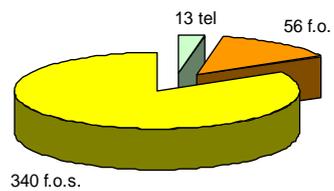


Città di Lissone
Provincia di Monza e della Brianza
Ufficio Comunicazione - U.R.P.

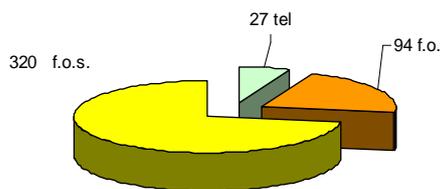
settembre 2013



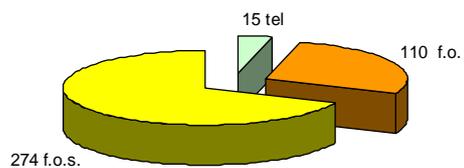
ottobre 2013



novembre 2013



dicembre 2013





Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

Ufficio Comunicazione - U.R.P.

ALLEGATO 2

Un esempio di format di settore interno, e uno esterno, sotto riportati.

- **FORMAT P.U.T. (Concordato con Comandante e arch. Merendi)**

Gent.le Sig. XXXX,

in risposta alla Sua segnalazione del xxxx, ns. prot xxxx, La informiamo che il Settore Polizia Locale ci comunica che è in previsione per il 2013 un Piano del Traffico (P.U.T.) organico e globale, che comprenderà anche le aree da Lei segnalate e le problematiche indicate, pertanto la Sua segnalazione verrà tenuta in evidenza per essere collocata in tale contesto.

Il P.U.T. sarà disposto entro 120 giorni lavorativi, dopo la predisposizione di tale atto che sintetizza le problematiche legate alla viabilità ed al traffico (anche quelle da Lei indicate) sarà cura dell'Amministrazione una valutazione in merito alle priorità, ai tempi di intervento delle opere necessarie a garantire migliorie stabili a favore dei cittadini lissonesi.

RingraziandoLa per aver contattato i nostri uffici, a disposizione per chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

- **FORMAT Gelsia (concordato con sig. Favero e settore ecologia)**

Gent.le Sig.xxxxx,

in risposta alla Sua del xxxx ns. prot xxxx, Le comunichiamo che abbiamo inoltrato la segnalazione a Gelsia Ambiente.

La informiamo inoltre che per tutte le problematiche che riguardano l'abbandono di rifiuti e relative all'igiene ambientale, Gelsia Ambiente ha appositamente attivato a tale scopo il numero verde 800445964 (9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì) e l'indirizzo mail infoambiente@gelsia.it. In alternativa può anche rivolgersi direttamente allo sportello di Gelsia Ambiente in via Pietro da Lissone 75 angolo Viale della Repubblica dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

RingraziandoLa per aver contattato i nostri uffici, a disposizione per chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

- **FORMAT POLIZIA LOCALE**

Gent.le sig. xxxxxx,

in risposta alla Sua segnalazione del xxxxxx ns. prot xxxx, in cui segnalava la problematica nelle vie da Lei segnalate e della necessità di maggiore sorveglianza, le comunichiamo che il Settore Polizia Locale ha preso in debita considerazione la Sua, poiché ci aiuta ad indirizzare meglio e nei luoghi più critici le pattuglie ed i servizi esterni.

Tuttavia, come Lei ben può immaginare, determinati episodi, si verificano in circostanze di tempo e di luogo particolari che non ci permettono di fare una previsione degli stessi. Parimenti sarebbe impossibile avere personale delle forze dell'ordine per ogni via cittadina. Dato il numero di agenti e le molte urgenze da risolvere, non possiamo quindi garantire una massiva presenza di agenti sul territorio; ma, proprio per questo, nel P.U.T. (Piano Urbano del Traffico) si sta studiando la giusta misura di prevenzione.

Possiamo pertanto riferirLe di non perdere la fiducia e la costanza che sino ad ora ha dimostrato, sperando che possa contribuire ad avere una città bella e vivibile, ringraziandoLa per aver contattato i nostri uffici, cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

