



COMUNE DI MASSA

**Sistema di segnalazioni on line
MASSA CITTA' INTER@TTIVA**

REPORT

periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2018

Settore Staff, Sociale, Servizi cimiteriali, Farmacie

Ufficio Relazioni con il Pubblico

INTRODUZIONE

Il programma utilizzato attualmente dal Comune di Massa per la gestione delle segnalazioni dei cittadini, è entrato a pieno regime all'inizio di gennaio 2018. Il presente report, oltre a diffondere i risultati annuali e fornire all'amministrazione uno strumento di conoscenza per migliorare i servizi, si propone anche di verificare l'efficienza e l'efficacia del programma implementato.

La gestione dei reclami dei cittadini riveste oggi una particolare attenzione da parte di chi eroga pubblici servizi, ritenendo l'ascolto e la partecipazione dei cittadini come attività fondamentali ai fini di un miglioramento delle prestazioni.

In questa ottica il sistema di gestione delle segnalazioni, denominato “*Massa Città Interattiva*”, gestito dal personale dell'URP, è stato oggetto di profondo rinnovamento sia dal punto di vista grafico sia dal punto di vista tecnologico. In particolare è stato migliorato sotto il profilo dell'accessibilità: realizzato in modalità responsiva, il servizio è fruibile anche da dispositivi mobili (smartphone, tablet, pc) dotati di connessione internet e su qualsiasi browser. L'accesso al servizio, raggiungibile dalla URL <http://www.comune.mass.ms.it/massacittainterattiva/>, mediante banner dalla prima pagina del sito, è stato semplificato con l'introduzione di una serie di icone tematiche e di una breve “guida all'uso”.

Registrandosi al sistema il cittadino ha la possibilità di seguire l'iter delle segnalazioni, notificate attraverso l'indirizzo mail inserito. In alternativa, le segnalazioni possono essere presentate direttamente all'URP o utilizzando la mail dedicata: segnala@comune.mass.ms.it. Tutte le segnalazioni che pervengono tramite sportello o mail dedicata vengono comunque inserite nel programma, ed inoltre viene comunicato all'utente il relativo ticket rilasciato in automatico dal sistema; tuttavia la tendenza è quella di incentivare l'utilizzo del sistema per snellire la procedura, facendo anche risparmiare tempo ai cittadini.

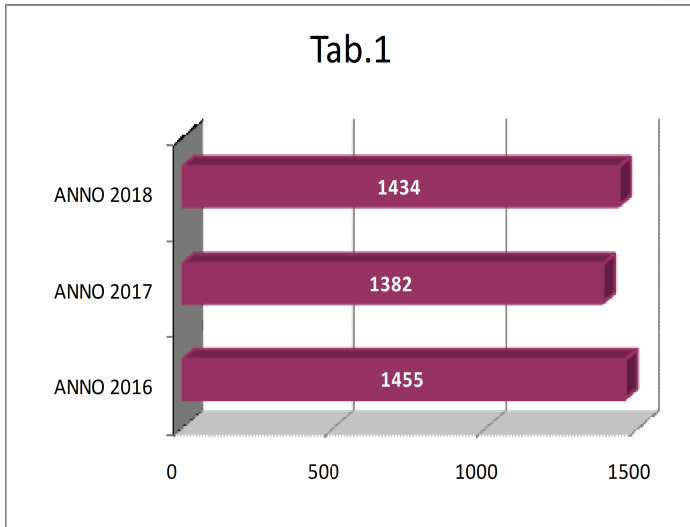
E' stata ampliata la sfera di interazione con i cittadini con l'aggiunta di una sezione "ad hoc", attraverso la quale l'utente può avanzare **proposte e suggerimenti** migliorativi per la città.

Con la nuova applicazione è stata migliorata anche la gestione da parte degli operatori di backoffice: l'ampliamento delle opzioni di ricerca delle segnalazioni già inserite ha consentito di individuarle tempestivamente e ciò si traduce in una maggior efficienza per gli operatori e per le azioni conseguenti, quali, ad esempio, la richiesta di sollecito di intervento.

Grazie a questo programma si è riscontrata una maggiore partecipazione dell'utenza, con un incremento del numero delle segnalazioni pari al 3,76% nell'anno 2018 (n. 1434 segnalazioni), rispetto al 2017 (n. 1382 segnalazioni).

I RISULTATI DEL 2018

Nel presente report vengono esaminate alcune criticità riscontrate nella gestione delle segnalazioni. Prima di entrare nel dettaglio, di seguito forniamo un quadro riepilogativo dei dati statistici.



Al 31 dicembre 2018 il numero complessivo delle segnalazioni gestite dall'URP ammonta a **1434** come risulta dal grafico in Tabella 1, nella quale si riporta un confronto con i due anni precedenti.

STATO DELLE SEGNALAZIONI

Nel processo di gestione del sistema il ruolo dell'URP non si limita a “smistare” le segnalazioni ai vari settori, dopo averle perfezionate con tutti gli elementi necessari; il personale ne segue anche il percorso, provvedendo a sollecitare gli interventi, riferiti a quelli di soluzione più immediata (non rientrano nella casistica gli interventi oggetto di pianificazione a medio/lungo termine) che giacciono da troppo tempo nello stato di “preso in carico” o su richiesta del cittadino.

Per maggior precisione, dall'acquisizione delle segnalazioni all'invio della risposta al cittadino, l'iter del flusso procedimentale prevede una serie di passaggi di stato:

- inoltrata: l'URP dopo aver analizzato la completezza dei dati utili ad individuare la problematica, individua l'Unità d'intervento destinataria ed inoltra la segnalazione;
- presa in carico: il referente di settore, valutata la competenza del settore stesso, prende in carico la segnalazione;
- chiusa: lo stato si riferisce all'esito, positivo o negativo. La notifica di chiusura è accompagnata dall'inserimento di una nota che equivale alla risposta al cittadino.

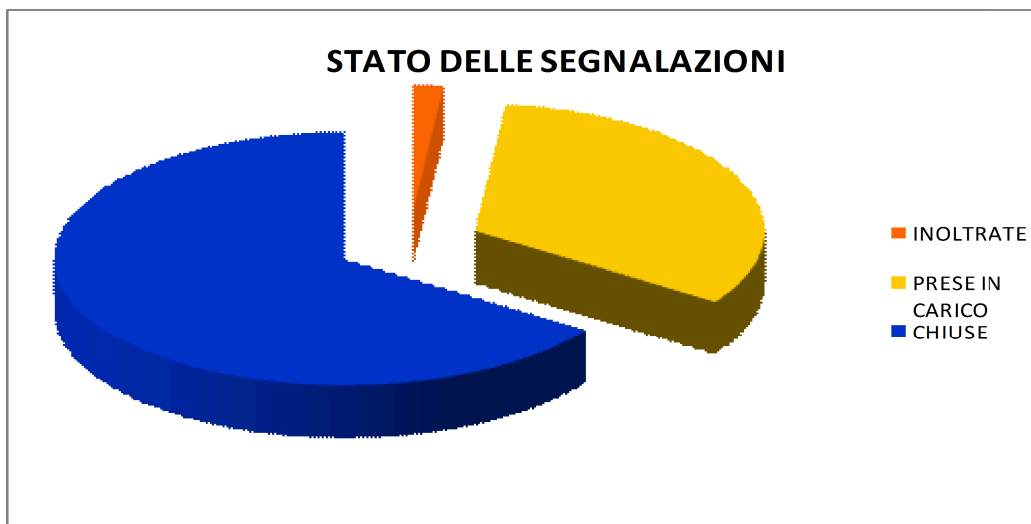


Grafico n.2

Alla data di stesura del report si registrano in totale n. **924** segnalazioni “chiuse”, pari all'incirca al 66 %, “prese in carico” n. **462**, pari all'incirca al 33%. Delle rimanenti, 24 risultano inoltrate ma non ancora prese in carico, ed una parte residuale sono state rifiutate perché non di competenza comunale; in questo caso comunque l'URP si è attivato procedendo all'inoltro tramite mail ai servizi e uffici esterni.

Si considerano “chiuse” tutte le segnalazioni che hanno avuto un esito e le cui risposte sono pubblicate nel programma. E' da sottolineare che lo stato di “chiusura” non corrisponde sempre ad una risoluzione del problema segnalato, ma è comunque doverosa una risposta motivata al riguardo. In questo ambito si è spesso rilevata una **criticità**, dovuta a note di risposta poco esaurienti. A questo scopo si aggiunge la difficoltà di comunicazione tra uffici, responsabili e referenti che gestiscono le segnalazioni all'interno di ogni settore. Da questo spesso dipende il ritardo nell'inserimento della risposta e la conseguente chiusura della segnalazione.

I DATI PER SETTORE

Nel grafico a seguire sono rappresentati i settori con i corrispondenti quantitativi di segnalazioni ricevute. I dati riguardano anche le aziende che erogano servizi pubblici a livello locale: la municipalizzata Asmiu per i servizi di igiene urbana e il servizio di trasporto pubblico locale CTT, che collaborano alla gestione del sistema di segnalazioni “Massa Città Inter@ttiva” dell'Ente con referenti interni.

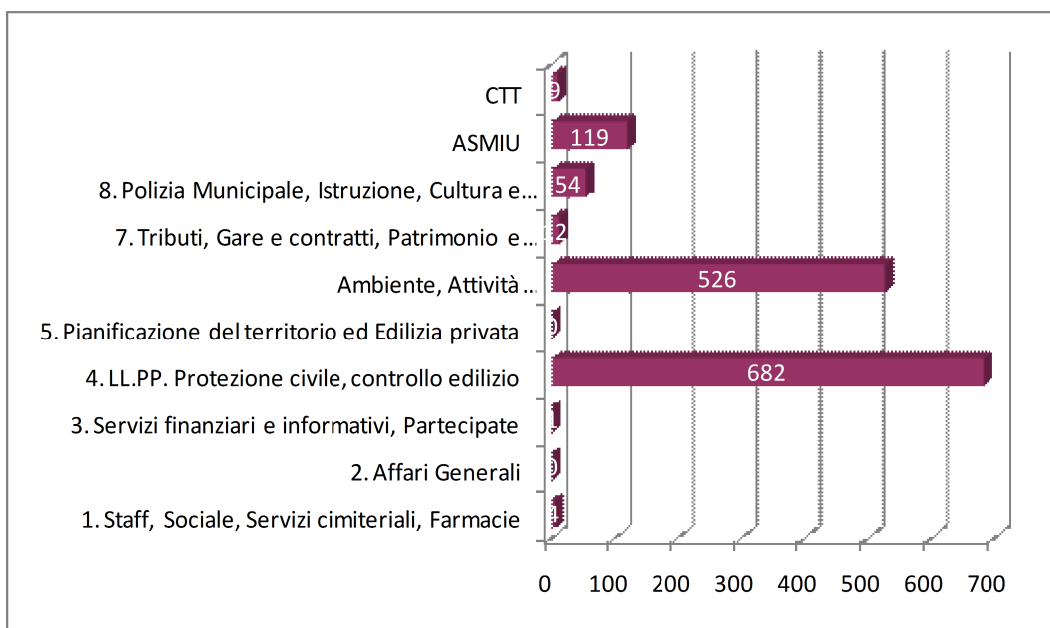


Grafico n.3

Analizzando il grafico si evidenziano i settori che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni: in maniera nettamente superiore rispetto agli altri, sono il settore *LL.PP., Protezione civile, controllo edilizio* ed il settore *Ambiente, Attività produttive, Mobilità, Sport, Turismo, Demografici*. Emerge chiaramente come le problematiche più “sentite” siano collegate alla vivibilità del territorio, trattandosi di settori cui compete la manutenzione del verde, delle strade, della pubblica illuminazione, della mobilità. Per i dettagli sulle aree tematiche si rinvia alla descrizione seguente.

MAPPA DELLE SEGNALAZIONI

Tra le novità introdotte con la nuova applicazione vi è anche la possibilità che le segnalazioni inserite vengano geolocalizzate su un punto mappa generato in automatico attraverso l'indirizzo: tale mappa grafica permette di georeferenziare le segnalazioni registrate, evidenziandole con colori diversi a seconda dello stato in cui si trovano. Oltre a permettere di seguire lo stato delle segnalazioni effettuate, la mappa ha lo scopo di evitare la duplicazione delle segnalazioni ed inoltre di evidenziare le porzioni di territorio più critiche. Da alcuni mesi tutto questo non è più possibile in quanto Google ha modificato le politiche di utilizzo delle proprie mappe, e pertanto si sta valutando l'utilizzo di altre piattaforme.

I DATI PER ARGOMENTO

Per facilitare l'inserimento delle segnalazioni ai cittadini sono state scelte delle aree di carattere generale, con l'identificazione di icone. I dati riportati sul grafico a torta sono espressi in percentuale.

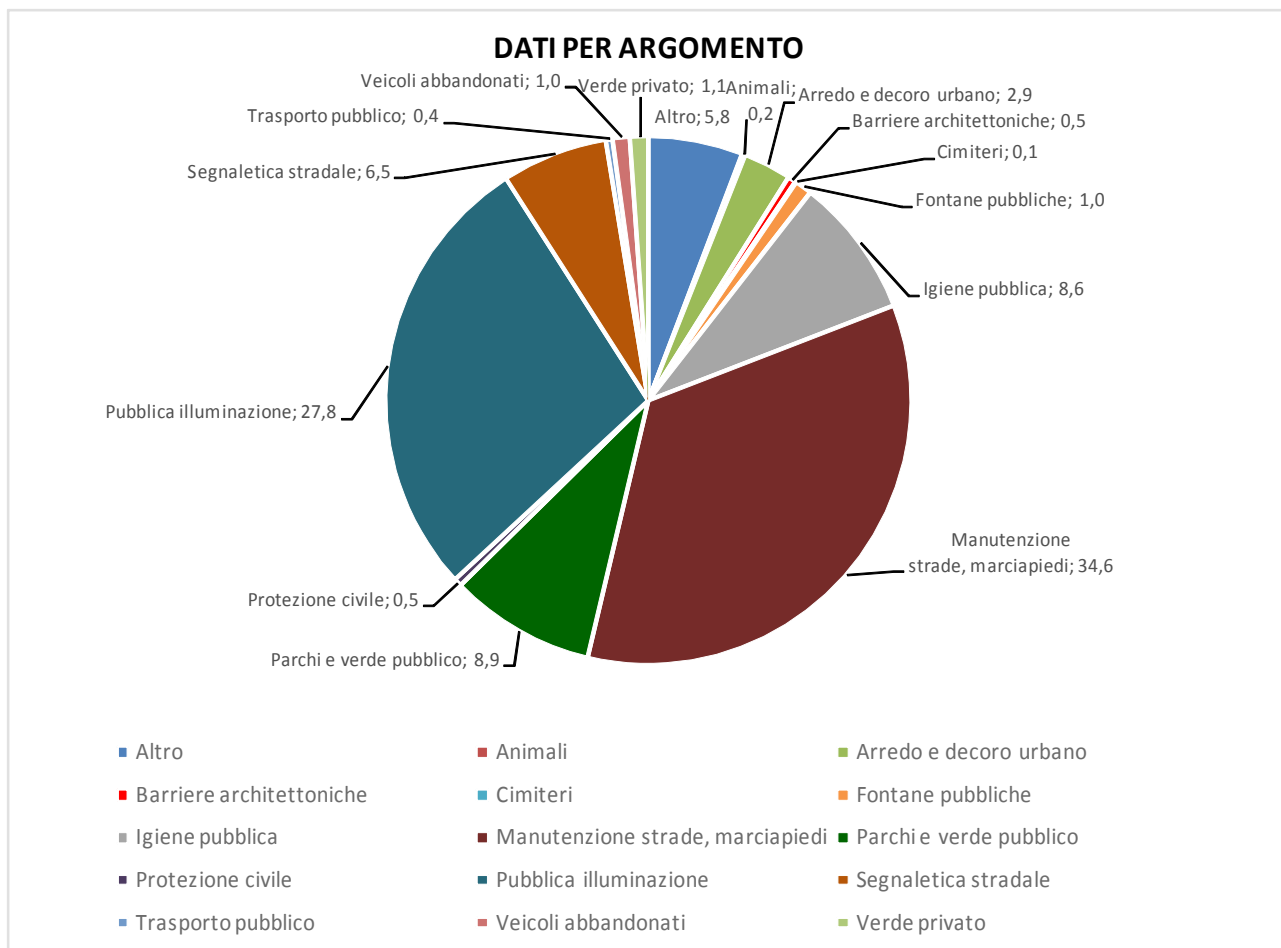


Grafico n.4

Come si può notare il maggior numero di segnalazioni (34,6%) si registra nell' area “manutenzione strade, marciapiedi”: in massima parte le segnalazioni riguardano le buche sulle strade e lo sfaldamento di marciapiedi . A seguire, l'area “pubblica illuminazione” è quella maggiormente interessata dalle segnalazioni dei cittadini (27,8%): lampioni spenti o in esaurimento sono frequenti, legate anche a problemi di sicurezza sul territorio.

L'area tematica relativa al “ verde” comprende sia la manutenzione del verde pubblico (parchi ed aree pubbliche, alberature ecc. pari al 8,9%) sia segnalazioni di terreni incolti (1,1%), per i quali i tempi di intervento sono decisamente più lunghi. Molti spazi verdi, come aiuole e rotonde, sono stati “adottati” e pertanto la manutenzione è curata da associazioni o esercenti. La segnaletica stradale interessa il 6,5% delle segnalazioni, che hanno riguardato in massima parte il ripristino della segnaletica orizzontale e della cartellonistica. Nell' area “Arredo e decoro urbano” (2,9%) sono state categorizzate segnalazioni di panchine rotte, cestini portarifiuti insufficienti o rotti, cartoni non correttamente conferiti ecc.

Le aree di interesse, in alcuni casi, sono trasversali, ossia possono interessare simultaneamente più settori. A titolo di esempio le segnalazioni dell'area “Igiene pubblica” relative a rifiuti abbandonati in aree pubbliche sono di competenza della Polizia Municipale per l'attivazione dei necessari controlli e al fine dell'individuazione del responsabile dell'abbandono, ma anche del settore ambiente per la predisposizione di eventuali provvedimenti. Per questo motivo alcune segnalazioni hanno tempi di esito piuttosto lunghi.

Le segnalazioni categorizzate sotto la voce “Altro” riguardano lamenti per disturbi alla quiete pubblica, richieste di intervento della Polizia municipale per problematiche connesse a parcheggi abusivi e quanto non rientra espressamente nelle aree identificate di interesse.

Il quadro complessivo evidenzia che le problematiche percepite come più rilevanti sono connesse alla vivibilità e alla sicurezza del territorio. In questo contesto è importante l'apporto dei cittadini sia per la capacità di individuare e segnalare i problemi in modo capillare, sia perché la sicurezza considerata come qualità di vita e condizione di vivibilità non può prescindere dal coinvolgimento diretto di chi in quel territorio abita, lavora, vive quotidianamente.

LE PROPOSTE

Tra le novità introdotte con l'implementazione del programma vi è la possibilità, da parte dei cittadini, di avanzare proposte all'amministrazione: trattandosi di suggerimenti di miglioramento l'iter si differenzia da quello delle segnalazioni in quanto i destinatari sono rappresentati dai componenti dall'organo politico della Giunta comunale. Le proposte vengono inviate infatti agli assessori, sulla base delle deleghe conferite, o direttamente al sindaco per una loro valutazione. Purtroppo questa sezione non risulta ancora pienamente operativa: nel corso del 2018 è avvenuto un cambio di amministrazione e pertanto le proposte avanzate alla precedente Giunta non hanno avuto esito; d'altro canto non si può non evidenziare un ritardo nella gestione delle proposte da parte della nuova amministrazione. Questo aspetto rappresenta un'ulteriore **criticità** sulla quale fare un'attenta riflessione per non indebolire il rapporto partecipativo dei cittadini.

CONCLUSIONI

Il sistema delle segnalazioni on line, attivo dal 2012, e rinnovato a dicembre 2017, è stato implementato per migliorare la qualità dei servizi forniti dal Comune ed individuarne le criticità, e per avvicinare maggiormente il cittadino all'amministrazione. L'adozione di un sistema informatico ha permesso di razionalizzarne la gestione, di creare una rete organizzativa tra uffici e servizi, ciascuno con le proprie competenze e risorse, e di fornire ai cittadini uno strumento "di controllo" dell'iter delle segnalazioni tramite il ticket identificativo. Inoltre il sistema informatizzato permette di avere un quadro generale agli Organi di governo allo scopo di pianificare in maniera strategica azioni di miglioramento dei servizi.

Con l'adozione del nuovo processo, configurato sfruttando le potenzialità di un software open source, si sono ottenuti notevoli risultati, come ampiamente descritto sopra, ma è necessario intervenire con apposite azioni correttive sulle criticità evidenziate al fine di migliorare ulteriormente il servizio.

I fattori di un'efficiente gestione delle segnalazioni sono numerosi e non si limitano alla buona funzionalità del sistema; occorre migliorare l'aspetto organizzativo, coinvolgendo e sensibilizzando tutti gli attori coinvolti nel processo di gestione delle segnalazioni.

*La resp.le URP
Dr.ssa Rosanna Scarpecci*