



**COMUNE DI MASSA**



---

Sistema multimediale e multicanale  
MASSA CITTA' INTERATTIVA

REPORT

periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2014

*Settore – Staff del Sindaco*

*Ufficio Relazioni con il Pubblico*

## INTRODUZIONE

Il presente rapporto riguarda le segnalazioni pervenute attraverso il sistema “Massa Città [Inter@ttiva](#)” e gestite dall' Urp in qualità di Operatore del sistema. Le segnalazioni varie che pervengono dai cittadini rappresentano una fonte di informazione del territorio estremamente preziosa, in quanto consentono di individuare e di gestire al meglio le problematiche presenti, grazie alla fattiva collaborazione dei cittadini stessi. Alcuni interventi possono richiedere impegni di lavoro notevoli e quindi tempi più lunghi: dall'esame della specifica competenza alla verifica della sussistenza e dell'importanza della segnalazione, alla programmazione dell'intervento risolutivo, alla realizzazione e chiusura segnalazione. Altri interventi, invece, sono più immediati e quindi richiedono tempi più brevi, questo per spiegare la differenziazione della tempistica delle note di chiusura e di risposta ai cittadini.

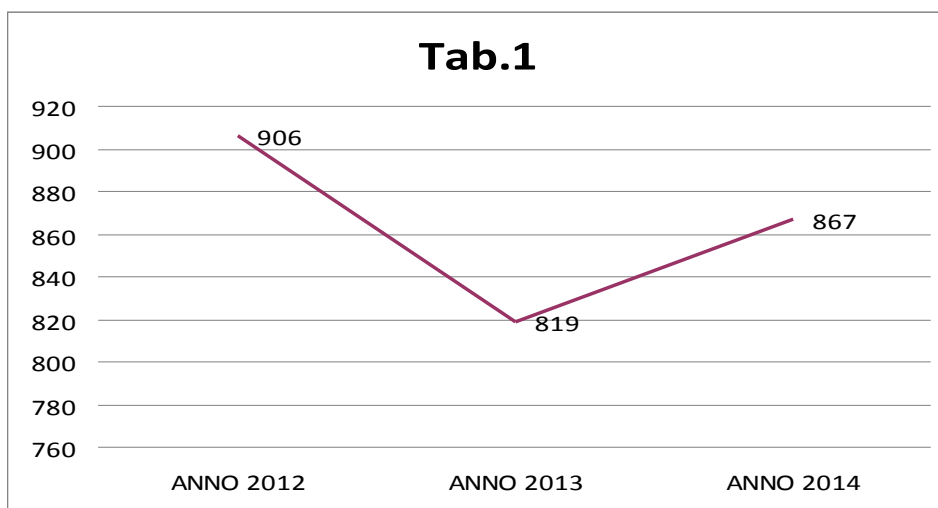
Tutte le segnalazioni che confluiscono nel data base vengono sottoposte ad una prima analisi finalizzata all'assegnazione in base a categorie sufficientemente ampie per coprire le diverse tipologie del reclamo a livello generale. Quindi l'analisi prosegue con la verifica degli elementi del messaggio idonei ad evidenziare la problematica e soprattutto ad identificare il luogo oggetto della stessa. Fatte queste operazioni preliminari si procede con l'invio all'Unità d'Intervento di riferimento. Il referente incaricato, verificata la competenza, notifica la pressa in carico e trasmette la segnalazione al tecnico per l'intervento. L'esito della segnalazione, positivo o negativo che sia, viene poi inserito nel sistema come risposta al cittadino. L'iter della procedura è ormai consolidato e pertanto, anche nel corso del 2014, il servizio di gestione delle segnalazioni è stato svolto senza particolari difficoltà.

Nonostante una rinnovata diffusione dello strumento di partecipazione, e dei canali messi a disposizione dei cittadini per entrare in contatto con l'ente e collaborare al buon funzionamento della città, l'utilizzo del sistema delle segnalazioni on line da parte degli utenti non è ancora molto sviluppato. La campagna informativa è stata realizzata sia mediante distribuzione degli opuscoli nei centri maggiori di aggregazione dei cittadini, sia direttamente attraverso il front office: in quest'ultimo caso le operatrici hanno direttamente coinvolto i cittadini che si sono presentati allo sportello, evidenziando la possibilità di utilizzare il canale più confacente alle loro necessità e soprattutto mettendo in evidenza l'utilizzo del ticket per seguire direttamente lo sviluppo della segnalazione.

## IL DATO GENERALE

Nella Tabella 1 si riporta il dato relativo al numero delle segnalazioni gestite negli ultimi 3 anni.

TAB. 1

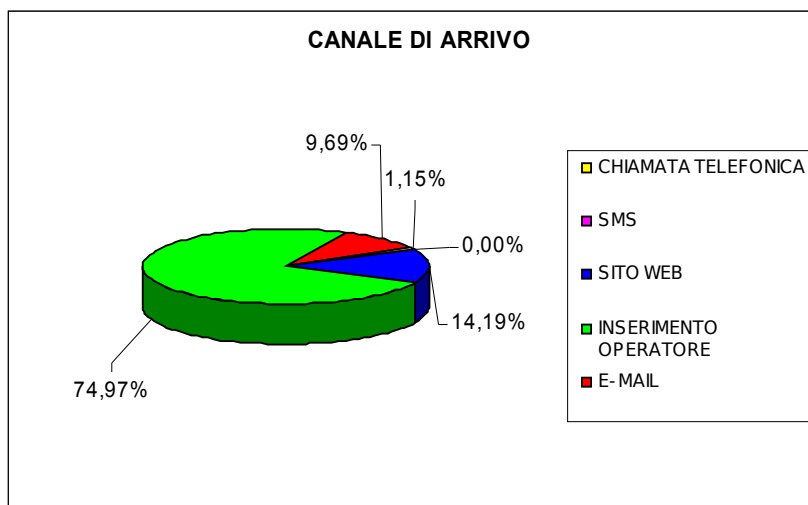


## LE SEGNALAZIONI GESTITE NEL 2014

Nel corso dell'anno 2014 le segnalazioni registrate e gestite dall' Urp mediante il sistema "Massa Città [Inter@ttiva](mailto:Inter@ttiva)" sono state in totale **867**, di cui **733** risultano **chiuse** al 31 dicembre, **pari all' 84,5%**. Le segnalazioni rimaste aperte sono state comunque "prese in carico" dalle Unità d'Intervento competenti per settore. Di seguito riportiamo i dati suddivisi per "canale di arrivo", "tipologia", "aree tematiche" .

### CANALE DI ARRIVO

Chiamata telefonica	numero verde 800 682444	10
sms	al n. 338 9309028	0
Sito web (inclusi totem)	<a href="http://massainterattiva.comune.massa.ms.it">http://massainterattiva.comune.massa.ms.it</a>	123
Inserimento da operatore	contatti Urp	650
email	<a href="mailto:segnala@comune.massa.ms.it">segnala@comune.massa.ms.it</a>	84
		<b>Tot. 867</b>



Il canale privilegiato si conferma, anche quest'anno, il contatto con il front office, quasi questo rappresenti una sorta di certezza maggiore di ascolto del cittadino.

In lieve aumento l'utilizzo della mail dedicata, mentre rimangono più o meno utilizzati il numero verde ed il web.

## LE UNITA' D'INTERVENTO

La Tabella 2 illustra quali sono le Unità d'Intervento che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni.

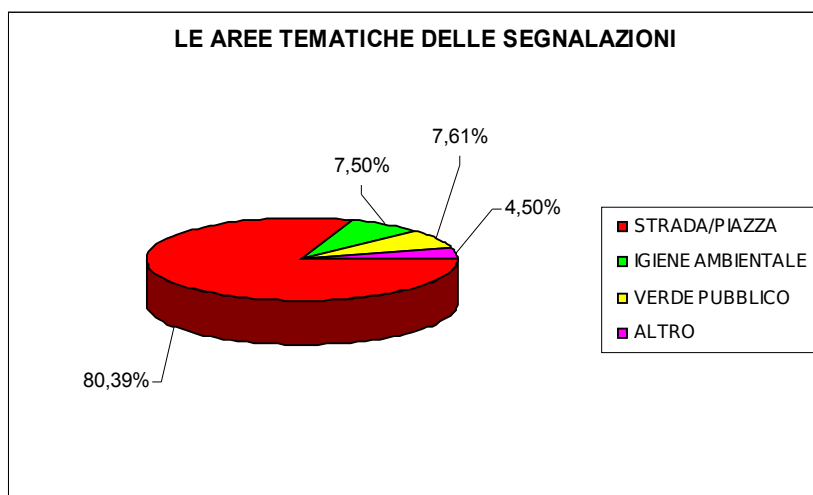
Affari istituzionali e generali	0
Arredo urbano	5
ASMIU	68
ATN	1
Attività produttive	10
Cultura, turismo	0
Difesa ambiente, energia	16
Edilizia e politiche della casa	0
Istruzione	0
Lavori pubblici	3
Manutenzione urbana	49
Mobilità e traffico	24
Opere infrastrutturali e tecnologiche	450
Pianificazione territoriale	0
Politiche tributarie	1
Polizia Municipale	19
Protezione civile	7
Servizi finanziari e patrimonio	0
Servizi sociali	0
Sistemi informativi e demografici	1
Sport	0
Sviluppo risorse umane e organizzazione	1
Urp	6
Verde pubblico	73
Viabilità	133

La denominazione delle Unità di Intervento non corrisponde alle attuali strutture e servizi comunali, che nel tempo hanno subito modifiche e mobilità di personale, ma è stata mantenuta a livello interno di sistema, riferita ugualmente alle competenze specifiche di nuova assegnazione. A giugno 2014, ad esempio, è stato istituito il Servizio della manutenzione urbana (con determinazione n. 2043 del 19.04.2014) che, oltre alle ordinarie attività di supporto e logistiche necessarie al funzionamento dei servizi comunali, svolge attività inerenti la manutenzione della vegetazione erbacea, interventi su buche stradali ecc., attività prima svolte dall'U.O. Viabilità. Pertanto nel corso dell'anno si è provveduto a modificare i destinatari degli interventi in base alle nuove competenze.

## LE TIPOLOGIE DELLE SEGNALAZIONI

STRADA/PIAZZA	697
IGIENE AMBIENTALE	65
VERDE PUBBLICO	66
ALTRO	39
	TOT. 867

Le segnalazioni pervenute vengono classificate secondo aree generali di interesse: “strada/piazza, Igiene ambientale, verde pubblico, altro”. La distinzione è spesso trasversale rispetto alle competenze, e non sovrapponibile, pertanto è sempre necessaria un'analisi della problematica che individui l'esatta destinazione di riferimento.



Le maggiori segnalazioni hanno riguardato i problemi delle strade (80,39%): si è trattato in massima parte di buche e rifacimenti di marciapiedi, segnaletica orizzontale e verticale, manutenzione verde dei cigli, ostruzione di griglie raccolta acqua piovana e di guasti alla pubblica illuminazione. Per quanto riguarda il verde pubblico (7,6%), le segnalazioni hanno riguardato il taglio erba nei parchi e nelle aree a verde pubblico, richiesta di potature e segnalazioni di terreni incolti. Molti spazi verdi, come aiuole e rotonde, sono stati “adottati” e pertanto la manutenzione è curata da associazioni o esercenti; di conseguenza si è registrata una diminuzione del numero delle segnalazioni rispetto agli anni precedenti.

Per quanto riguarda l'area “Igiene ambientale” le criticità maggiori hanno riguardato rifiuti abbandonati, compresi materiali ingombranti, richieste di vuotatura campane raccolta differenziata e di lavaggio cassonetti, soprattutto nel periodo estivo.

Nella tipologia “Altro” sono state categorizzate segnalazioni di varia natura, dall'arredo urbano (panchine, vasi, rastrelliere ecc.) a lamenti per disturbi alla quiete pubblica.

## I TEMPI DEGLI INTERVENTI

Come specificato anche nei precedenti report, la tempistica per gli interventi si differenzia in base a vari fattori: risorse economiche, trasversalità di alcune competenze ecc. In linea generale sono di quasi immediata risoluzione i guasti alla pubblica illuminazione e le buche sul manto stradale, mentre altri interventi possono richiedere tempi più lunghi di programmazione.