



COMUNE DI MASSA



Sistema multimediale e multicanale
MASSA CITTA' INTERATTIVA

REPORT

periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2016

Settore Staff, Sociale, Servizi cimiteriali, Farmacie

Ufficio Relazioni con il Pubblico

INTRODUZIONE

Il presente rapporto riguarda le segnalazioni pervenute attraverso il sistema “Massa Città Inter@ttiva”, attualmente in fase di revisione allo scopo di migliorare il servizio ai cittadini e di sviluppare l'interazione e la collaborazione con l'Ente al governo della Città.

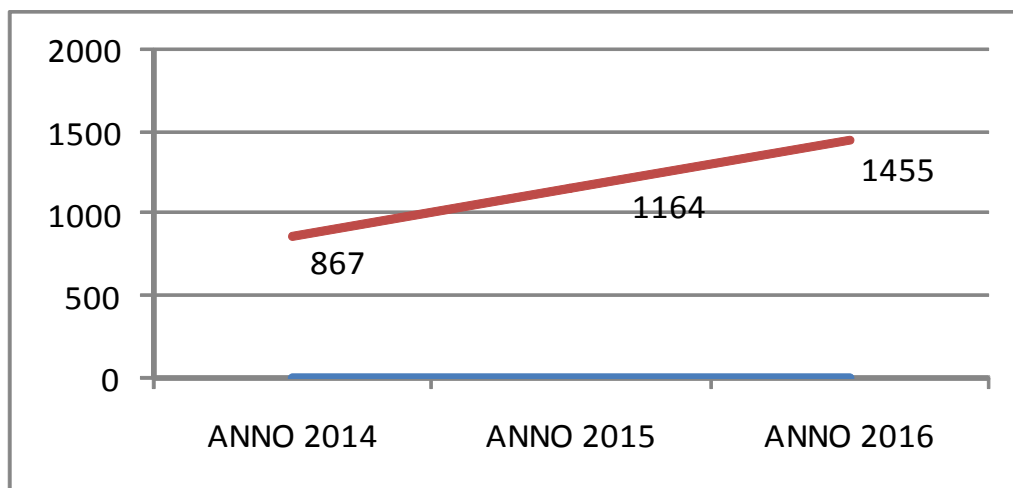
Il sistema prevede l'utilizzo di vari canali (mail dedicata, sito web, sms, numero verde, totem) per l'invio della segnalazione. Tutte le segnalazioni che confluiscono nel data base sono recepite dal personale dell'URP e vengono sottoposte ad una prima analisi finalizzata all'assegnazione in base a categorie 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 l'ambito di competenza del proprio settore, notifica la presa in carico e trasmette la segnalazione al tecnico per l'intervento. Il referente, all'esito della segnalazione, positivo o negativo che sia, ha il compito di inserire una nota nel sistema come risposta al cittadino.

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.

IL DATO GENERALE

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

TAB. 1

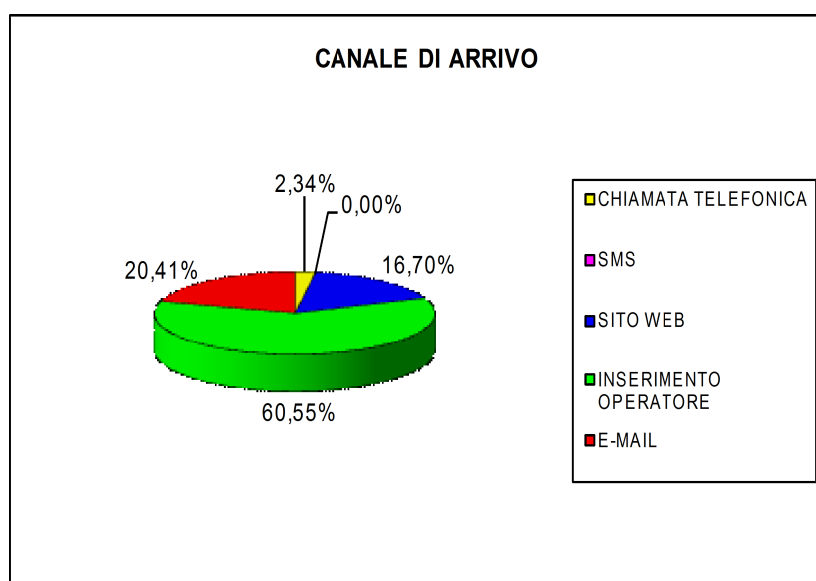


LE SEGNALAZIONI GESTITE NEL 2016

Nel corso dell'anno 2016 le segnalazioni registrate e gestite dall'Urp mediante il sistema “Massa Città Inter@ttiva” sono state in totale **1.455**, di cui **818** risultano **chiuse** al 31 dicembre, **pari al 56,2%**. 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	34
sms	al n. 338 9309028	0
Sito web (inclusi totem)	http://massainterattiva.comune.massa.ms.it	243
Inserimento da operatore	contatti Urp	881
email	segnala@comune.massa.ms.it	297
		Tot. 1455



Anche nel 2016 il canale privilegiato dai cittadini si conferma il contatto allo sportello, ma si evidenzia un aumento nell'utilizzo della mail dedicata, (nel 2015 è stato pari a 109 segnalazioni, nel 2016 pari a 297).

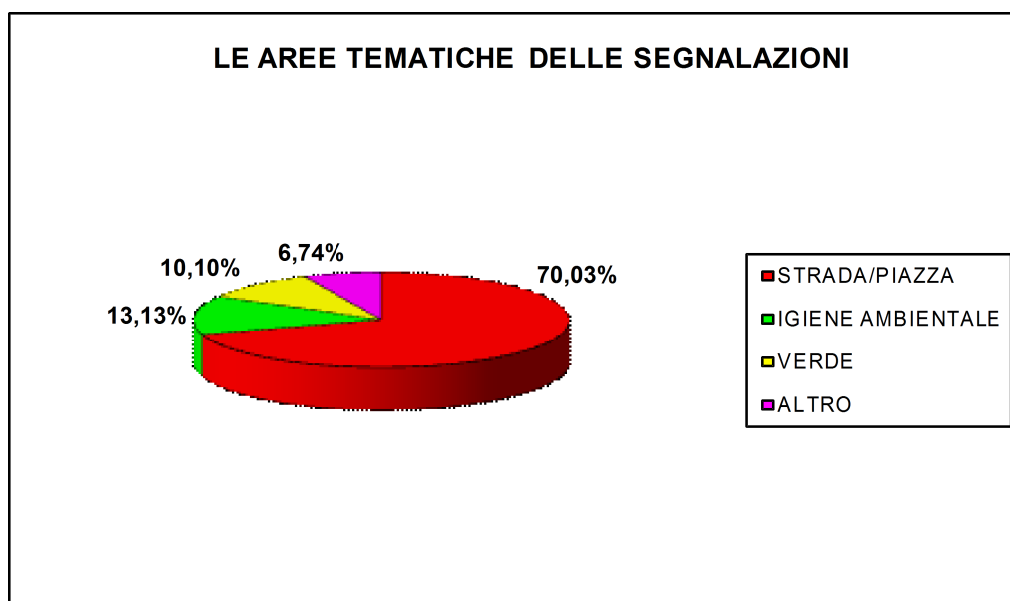
In lieve aumento anche il ricorso al sito web (204 segnalazioni nel 2015) e al numero verde (22 segnalazioni nel 2015).

A fronte del trend in aumento del numero delle segnalazioni è opportuno insistere con azioni comunicative più incisive per favorire l'utilizzo di sistemi on line. Nonostante nel corso dell'anno siano stati distribuiti opuscoli nei maggiori centri di 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.

LE TIPOLOGIE DELLE SEGNALAZIONI

STRADA/PIAZZA	1009
IGIENE AMBIENTALE	191
VERDE	147
ALTRO	98
	TOT. 1.455

Le segnalazioni pervenute vengono classificate secondo aree generali di interesse: “strada/piazza, Igiene ambientale, verde , 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 segnalazioni più numerose hanno interessato la manutenzione delle strade e dei marciapiedi: si è trattato in massima parte di richieste di interventi per buche e rifacimenti di marciapiedi, ripristino segnaletica orizzontale e verticale, manutenzione verde dei cigli, ostruzione di griglie di raccolta acqua piovana. Numerose anche le segnalazioni di guasti alla pubblica illuminazione (pari a 422).

L'area tematica relativa al “verde” comprende sia la manutenzione del verde pubblico (parchi ed aree pubbliche, alberature ecc.) sia segnalazioni di terreni incolti, 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.

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 lamentele per disturbi alla quiete pubblica, richieste di intervento della Polizia municipale per problematiche connesse a parcheggi abusivi e segnalazioni di veicoli abbandonati.

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.