



## INTRODUZIONE

Il sistema “Massa Città [Inter@ttiva](#)” è lo strumento ormai consolidato utilizzato per la gestione delle segnalazioni dei cittadini su problematiche del territorio. Rinnovato nel 2017, è entrato a pieno regime all'inizio di gennaio 2018.

Come già evidenziato nei report annuali precedenti, l'adozione di un sistema informatico ha permesso di razionalizzare tale gestione, nella quale sono attori, oltre al personale dell'URP che opera in qualità di operatore di sistema, una rete di referenti all'interno di ciascun settore dell'Ente che svolge la duplice funzione di validare la competenza della segnalazione e di comunicare con il cittadino attraverso la pubblicazione dell'esito della stessa.

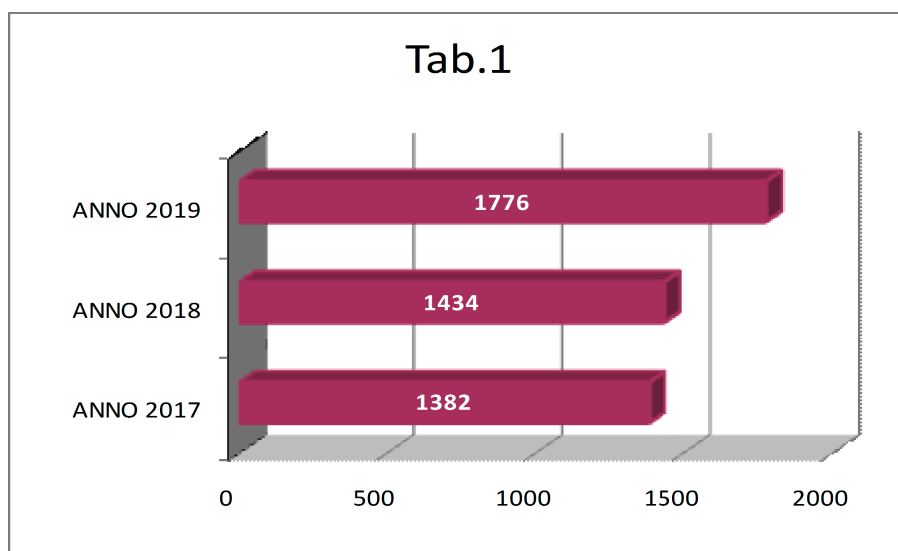
L'intento di far confluire in un unico sistema le segnalazioni dei cittadini ha l'obiettivo di evitare la dispersione di dati e di favorire l'elaborazione di statistiche di gestione funzionali ad individuare criticità e, di conseguenza, a predisporre azioni concrete di miglioramento del servizio.

Inoltre, non meno importante, lo scopo prevalente, che è quello di rendere il cittadino partecipe della vita della città. L'attenzione particolare ai meccanismi partecipativi viene supportata anche dalla predisposizione di un sistema fruibile in modalità adattiva, cioè fruibile dai dispositivi mobili ottimizzandone i layout a seconda delle dimensioni del dispositivo utilizzato dall'utente.

## RIEPILOGO DELLA GESTIONE DEL SISTEMA

Nel Report annuale 2019, andremo ad esaminare alcune criticità incontrate nella gestione delle segnalazioni. Prima di entrare nel dettaglio, forniamo un quadro riepilogativo dei dati statistici che indicano la mole di segnalazioni confluite nel sistema.

Nel corso del 2019 sono state gestite attraverso il sistema n. **1776** segnalazioni, con un incremento rispetto al 2018 (1434) pari al 23,8% e del 28,5% rispetto al 2017 (1382).



*Grafico n.1*

Come è noto, la modalità di inserimento delle segnalazioni nel sistema può avvenire:

- direttamente dagli utenti previa registrazione, richiesta solo la prima volta
- attraverso l'utilizzo di una mail dedicata: [segnala@comune.massa.ms.it](mailto:segnala@comune.massa.ms.it), che viene ricevuta dall'URP ed inserita nel sistema con i dati del cittadino
- attraverso il contatto diretto o indiretto con il front office dell'URP che ha in carico le azioni conseguenti, già citate.

Attualmente gli utenti registrati al sistema ammontano a circa 500, risulta in sviluppo anche l'utilizzo della mail dedicata, ma il contatto diretto con l'URP rappresenta ancora il canale privilegiato dai cittadini per avanzare reclami o segnalazioni rispetto all'uso di strumenti informatici.

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 “presa in carico”, o su richiesta del cittadino.

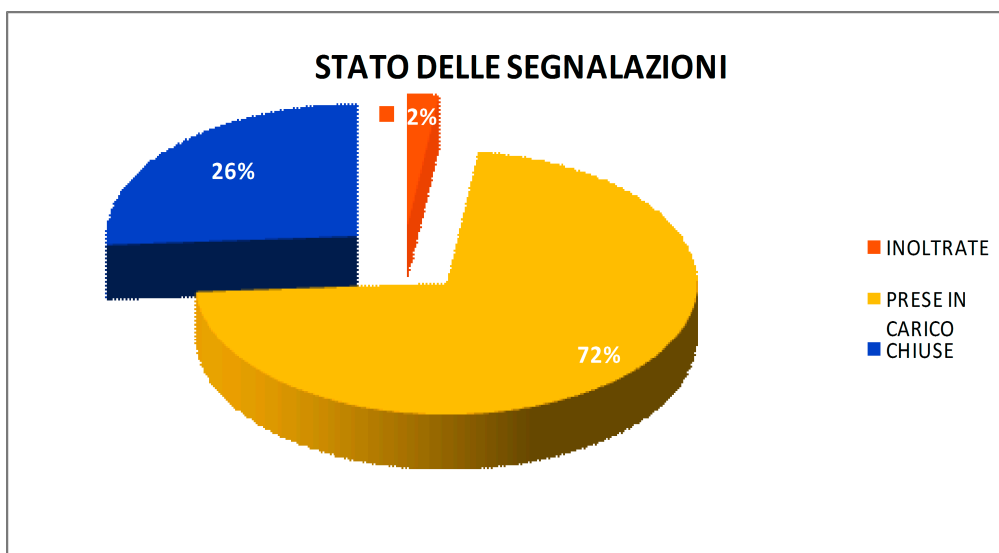
Nel sistema confluiscono sia reclami veri e propri, che nell'accezione del termine si riferiscono a espressione di disagio per malfunzionamento di un servizio, sia segnalazioni, ossia comunicazioni del cittadino di situazioni delle quali è a conoscenza direttamente o indirettamente, in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio. La scelta di non operare una distinzione tra le due tipologie deriva dal fatto che comunque si tratta di espressioni di partecipazione, demandando ad un'analisi successiva la definizione delle modalità di intervento idonee alla risoluzione delle criticità evidenziate, siano esse di carattere organizzativo o tecniche. Ulteriore forma partecipativa messa a disposizione dal sistema sono le proposte dei cittadini, attivata a decorrere dal 2018.

## STATO DELLE SEGNALAZIONI

Dalla fase in cui la segnalazione viene inserita nel sistema, con rilascio in automatico di un numero di ticket di riferimento, che potrà essere utilizzato dal cittadino per seguirne l'iter, il 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 ed il cittadino registrato al sistema, attraverso la propria mail, riceve la notifica del passaggio di stato;
- **chiusa:** lo stato si riferisce all'esito, positivo o negativo. Il referente ha in carico di inserire una nota, equivalente alla risposta al cittadino che ha segnalato: anche in questo caso la notifica di chiusura viene inviata in automatico alla sua casella di posta elettronica.

Di seguito una rappresentazione grafica dello stato delle segnalazioni al momento della redazione del presente report, situazione in continuo mutamento man mano che il flusso procedimentale segue il suo iter.



*Grafico n.2*

Come si nota dal grafico, si registrano in totale n. **463** segnalazioni “chiuse”, pari all'incirca al 26%; n. **1277** sono quelle “prese in carico”, pari all'incirca al 72% ; la percentuale del 2% riguarda lo stato in cui si trovano segnalazioni “inoltrate” al servizio competente ma non ancora gestite dai referenti di settore.

In generale si evidenzia un indice di chiusura delle segnalazioni piuttosto basso, pur garantendo la presa in carico dei problemi quasi nel 100% dei casi. Si considerano “chiuse” tutte le segnalazioni che hanno avuto un esito e le cui risposte sono pubblicate nel sistema.

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 continua a rilevare una **criticità**, dovuta a note di risposta poco esaurienti. A ciò si aggiunge la scarsa 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. Si tratta di un gap riconducibile a problematiche di carattere organizzativo che dilata enormemente i tempi che intercorrono tra la “presa in carico” della segnalazione e la sua “chiusura”.

E' doveroso comunque precisare come alcuni interventi riguardino spesso segnalazioni che, per loro natura, richiedono verifiche, sopralluoghi e controlli prolungati nel tempo per consentire al servizio di formulare risposte attendibili ed appropriate.

L'indice di risposta quindi non identifica l'indice di risoluzione dei problemi, ben più complesso da elaborare, ma soltanto la capacità dell'Ente di interloquire con i cittadini con comunicazioni di presa in carico delle problematiche o di esito.

L'impegno del 2020 sarà concentrato nell'aumentare l'indice di chiusura e nel miglioramento qualitativo della comunicazione fornita.

## 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.

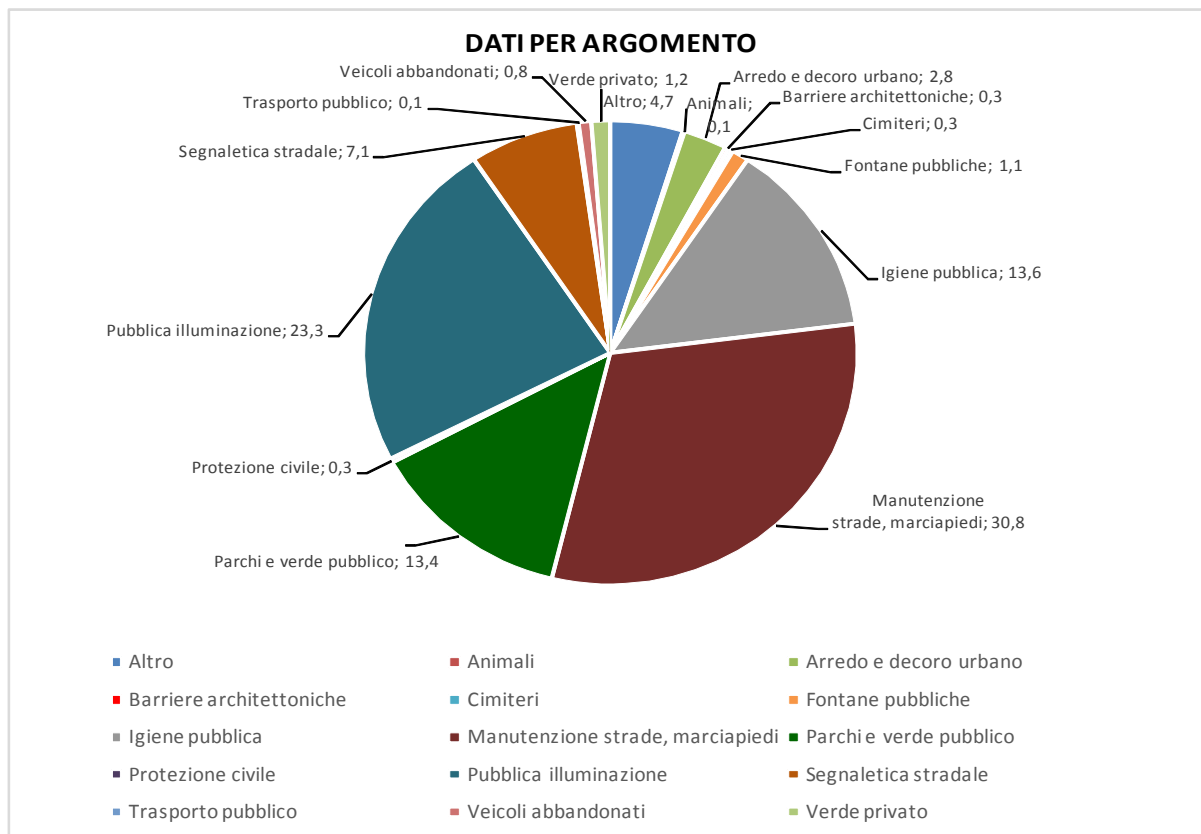


Grafico n.4

Le segnalazioni hanno riguardato la generalità degli argomenti illustrati attraverso le icone poste nella pagina di accesso al sistema, con prevalente concentrazione di tematiche relative alla manutenzione delle strade (554) e all'illuminazione pubblica (418). In particolare le prime hanno riguardato buche e avvallamenti, tombini troppo abbassati rispetto al manto stradale e marciapiedi sconnessi, ma anche richieste di sfalci a bordo delle strade. A seguire l'area "pubblica illuminazione" è quella maggiormente interessata dalle segnalazioni dei cittadini (23,3%): lampioni spenti o in esaurimento sono frequenti, legate anche a problemi di sicurezza sul territorio.

Altro argomento che ha registrato numerose segnalazioni riguarda l'"igiene pubblica" (245): oltre ad interessare direttamente l'Azienda municipalizzata Asmiu, che si occupa dei servizi di igiene urbana del Comune (raccolta rifiuti, pulizia strade ecc.), questa area si considera trasversale in quanto può coinvolgere simultaneamente più settori di competenza. A titolo di esempio le problematiche relative a rifiuti abbandonati in aree pubbliche sono di competenza della Polizia Municipale per l'attivazione dei necessari controlli, ma anche del settore ambiente per la predisposizione di eventuali provvedimenti. Per questo motivo alcune segnalazioni hanno tempi di esito piuttosto lunghi.

L'area tematica relativa al "verde" comprende sia la manutenzione del verde pubblico (parchi ed aree a verde pubblico, alberature ecc. pari al 13,4%) sia segnalazioni di terreni incolti (1,2%), per i quali i tempi di intervento sono decisamente più lunghi; in quest'ultimo caso, infatti, oltre al sopralluogo, la visura catastale per rintracciare i proprietari, il provvedimento che viene emesso stabilisce un termine temporale (normalmente di 30 giorni) per effettuare l'intervento.

Va ricordato che da alcuni anni l'amministrazione ha fatto ricorso allo strumento dell'adozione di aree verdi, sia con l'intento di promuovere la partecipazione dei singoli cittadini, associazioni, aziende ecc. alla gestione del verde, sia per soddisfare l'esigenza di un miglioramento continuo del verde cittadino.

La voce "segnaletica stradale" ha registrato 128 segnalazioni riguardanti ripristino cartellonistica, ritracciatura attraversamento pedonale e segnaletica.

Nell'area "Arredo e decoro urbano" (2,9%) sono state categorizzate segnalazioni di panchine rotte, cestini portarifiuti insufficienti o rotti, e, più in generale, situazioni di degrado ambientale.

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 come le problematiche percepite come più rilevanti siano 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.

## 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. Esulano da questo contesto le segnalazioni di perdite d'acqua in quanto Gaia S.p.A, gestore del servizio idrico integrato anche per i Comuni della provincia di Massa Carrara, dispone già di un sistema di segnalazioni tramite call center.

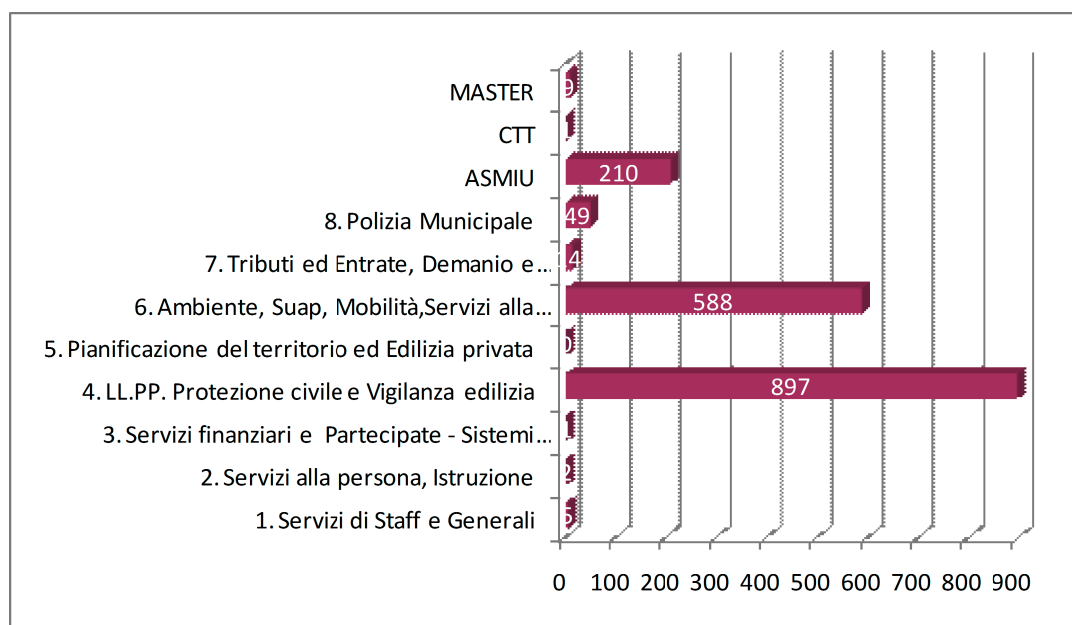


Grafico n.3

Dal 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*. Sempre in relazione a questi settori si riscontra la maggior parte di segnalazioni che permangono nello stato di

“presa in carico”, a conferma della criticità riscontrata dovuta a scarso numero di feed back sull'esito delle stesse.

## LE PROPOSTE

Rappresentano un altro aspetto che permane problematico. Tra le novità introdotte nel 2018, 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 non risulta ancora pienamente operativa la gestione da parte dei destinatari: nel corso del 2019 sono state presentate n. **16** proposte/suggerimenti che hanno riguardato vari argomenti: da interventi alle infrastrutture, rigenerazione urbana a suggerimenti più “tecnologici”. La gestione delle proposte rappresenta un'ulteriore **criticità** sulla quale fare un'attenta riflessione per non indebolire il rapporto partecipativo dei cittadini.

## MAPPA DELLE SEGNALAZIONI

Non risulta ancora ripristinata la mappa grafica che permette la geolocalizzazione delle segnalazioni. Nel report precedente si dava conto della modifica della politica di utilizzo delle mappe di Google, e pertanto si annunciava che sarebbero state valutate altre piattaforme, ma di fatto, questo non è ancora avvenuto.

La geolocalizzazione delle segnalazioni su un punto mappa generato in automatico serve ad un duplice scopo: georeferenziare le segnalazioni registrate evidenziandole con colori diversi a seconda dello stato permette di seguirne l'iter evitandone la duplicazione, ed inoltre di mettere a fuoco le porzioni di territorio più critiche. E' auspicabile, pertanto, un ripristino della funzione.

## CONCLUSIONI

L'analisi delle segnalazioni raccolte e gestite attraverso il sistema “Massa Città [Inter@ttiva](#)” nel corso del 2019 fa emergere l'importanza di focalizzare l'attenzione su azioni orientate il più possibile alle aspettative ed ai bisogni dei cittadini.

Senza entrare nel merito della tempistica degli interventi, spesso connessa alle risorse, sia economiche sia umane, la problematica da affrontare riguarda soprattutto la difficoltà da parte dei referenti di avere un ritorno delle segnalazioni prese in carico e trasmesse ai servizi di competenza: abbiamo visto come in alcuni ambiti le segnalazioni dei cittadini siano state numerose e siano state gestite con fatica, spesso chiuse con comunicazioni che avvisano di affidamenti a ditte, soluzioni “tamponate” in attesa di una soluzione. Da un punto di vista organizzativo potrebbe essere utile introdurre i seguenti correttivi:

- 1) stabilire una periodicità con la quale ciascun referente estrapoli l'elenco delle segnalazioni prese in carico e lo inoltri alle rispettive unità d'intervento le quali, a loro volta, dovranno rispondere in merito a quanto è stato gestito; questo servirà a monitorare in maniera più puntuale lo stato delle segnalazioni;
- 2) prevedere una comunicazione ulteriore al cittadino corrispondente ad una fase intermedia tra la notifica della “presa in carico” e la notifica di “chiusa” in modo da dare continuità al flusso comunicativo e rafforzare la partecipazione dei cittadini.

Tutte le criticità evidenziate devono essere condivise ed analizzate in occasione di appositi incontri con i Referenti dei settori ed anche a livello dirigenziale.

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*