



COMUNE DI MASSA



Sistema multimediale e multicanale
MASSA CITTA' INTERATTIVA

REPORT

periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2015

Settore – Staff, Sociale, LL.PP.

U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico

INTRODUZIONE

Il presente rapporto riguarda le segnalazioni pervenute e gestite dall' URP, in qualità di Operatore Centrale, attraverso il sistema "Massa Città [Inter@ttiva](#)".

Consolidato da anni il sistema rappresenta un valido aiuto per la fattiva collaborazione dei cittadini nel governo della città: attraverso le segnalazioni delle varie problematiche sul territorio l'amministrazione, oltre ad occuparsi della risoluzione delle stesse, ha modo di stabilire le priorità di intervento e di venire incontro alle esigenze dei cittadini. Il tutto è finalizzato a migliorare il rapporto con la collettività che diventa così partecipativo e collaborativo. Il valore positivo del dialogo aperto e del confronto con il cittadino assume oggi una importanza strategica per la pubblica amministrazione in quanto offre elementi per intraprendere azioni di miglioramento sia di tipo organizzativo che relazionale, costruendo un efficace strumento di dialogo e di avvicinamento tra i cittadini e le istituzioni, fondamentale per l'evoluzione stessa delle organizzazioni.

La procedura "in esclusiva modalità telematica" implementata ha reso l'inoltro delle segnalazioni più celere e accessibile anche da parte degli utenti.

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.

Per incentivare l'utilizzo dei vari canali comunicativi del sistema giovedì 10 marzo 2016, nell'ambito di una giornata dedicata alla presentazione dei Servizi On Line dell'Ente, è stato dedicato apposito spazio alla promozione del sistema di segnalazioni del Comune di Massa. Durante l'incontro, tenutosi nella sala consiliare, sono state presentate le modalità per effettuare le segnalazioni attraverso i vari canali a disposizione e brevemente sono stati illustrati il funzionamento e l'organizzazione. A seguire, con l'ausilio di slide, sono stati forniti alcuni dati per mostrare il trend dell'andamento del servizio nel corso degli anni.

Nel corso del 2015 il servizio di gestione delle segnalazioni è stato svolto senza particolari criticità: da evidenziare solo che a seguito della riorganizzazione della struttura dell'Ente, approvata con atto di Giunta comunale n. 338 del 12 novembre 2015, si è provveduto a modificare l'assetto delle Unità d'Intervento e a rinominare nuovi referenti per la gestione delle segnalazioni secondo le nuove competenze attribuite ai settori. Ciò ha implicato una fase di supporto al personale di nuova assegnazione, svolto dal personale dell' URP che quindi ha fornito nozioni sull'iter procedurale e affiancato i colleghi per un certo periodo.

LE SEGNALAZIONI GESTITE NEL 2015

Nel 2015 le segnalazioni registrate e gestite dall' URP mediante il sistema "Massa Città [Inter@ttiva](#)" sono state in totale **1164**, di cui **987** risultano **chiuse** al 31 dicembre, **pari all' 84,7%**.

Le segnalazioni rimaste aperte sono state comunque "prese in carico" dalle Unità d'Intervento competenti per settore.

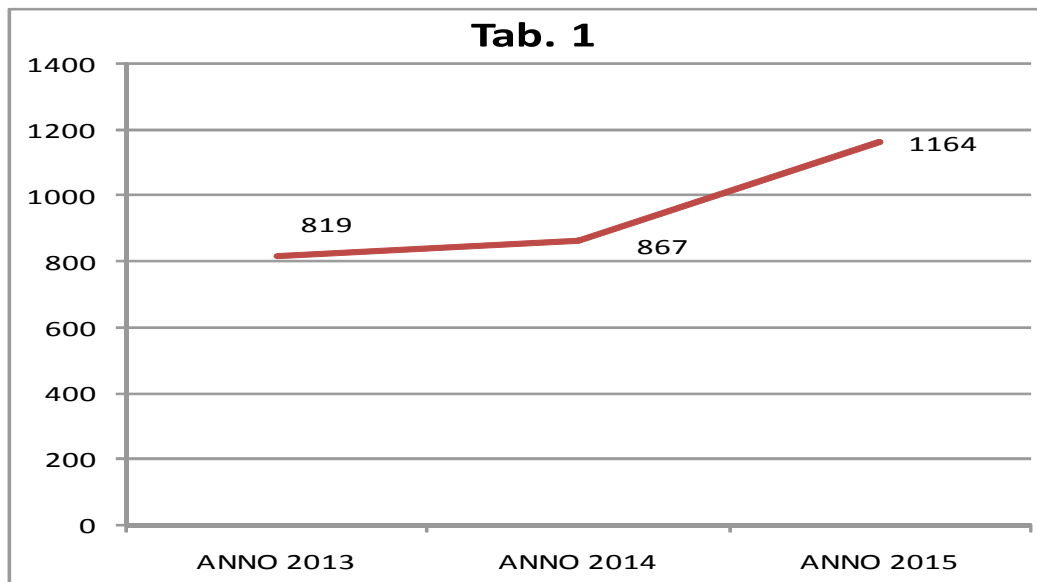
Da precisare inoltre, in merito alle segnalazioni inevase, che molte di esse rientrano si configurano come *Proposte e Suggestimenti* e *Reclami* generici su disservizi che non possono avere per la loro natura immediata risoluzione e che richiedono spesso scelte politiche e programmazione di interventi a lungo termine.

IL DATO GENERALE

Per monitorare l'andamento del servizio nel tempo nella Tabella 1 si riporta il dato relativo al numero delle segnalazioni gestite negli ultimi 3 anni.

Spicca l'incremento del 2015 rispetto al 2014, pari al **34,2%**.

TAB. 1

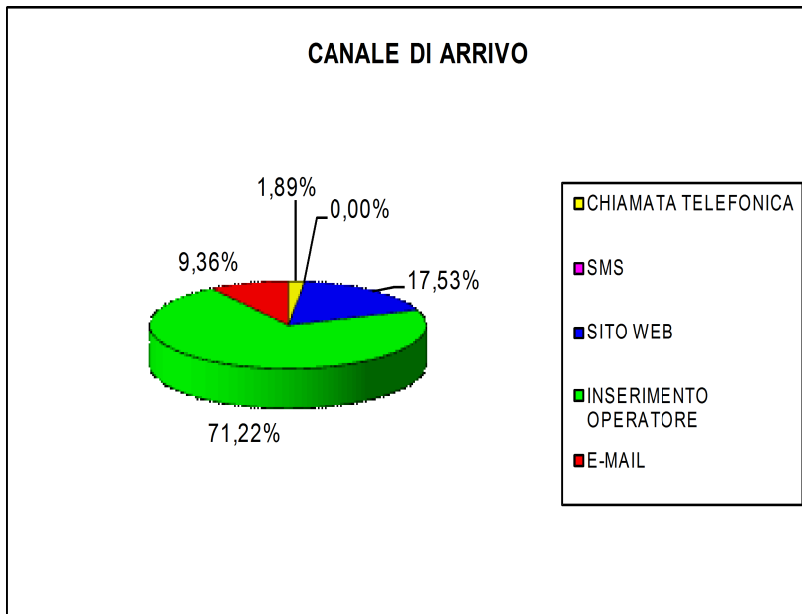


Di seguito riportiamo i dati suddivisi per "canale di arrivo", "tipologia", "aree tematiche" .

CANALE DI ARRIVO

TAB. 2

Chiamata telefonica	numero verde 800 682444	22
sms	al n. 338 9309028	0
Sito web (inclusi totem)	http://massainterattiva.comune.massa.ms.it	204
Inserimento da operatore	contatti Urp	829
email	segnala@comune.massa.ms.it	109
		Tot. 1164



Le modalità tradizionali di segnalazione, attraverso contatto diretto allo sportello sono ancora le più numerose.

Contestualmente il confronto con i dati 2014 registra un trend in aumento dell'utilizzo del numero verde e della mail dedicati alle segnalazioni, che passano, rispettivamente, da 10 a 22 e da 650 a 829.

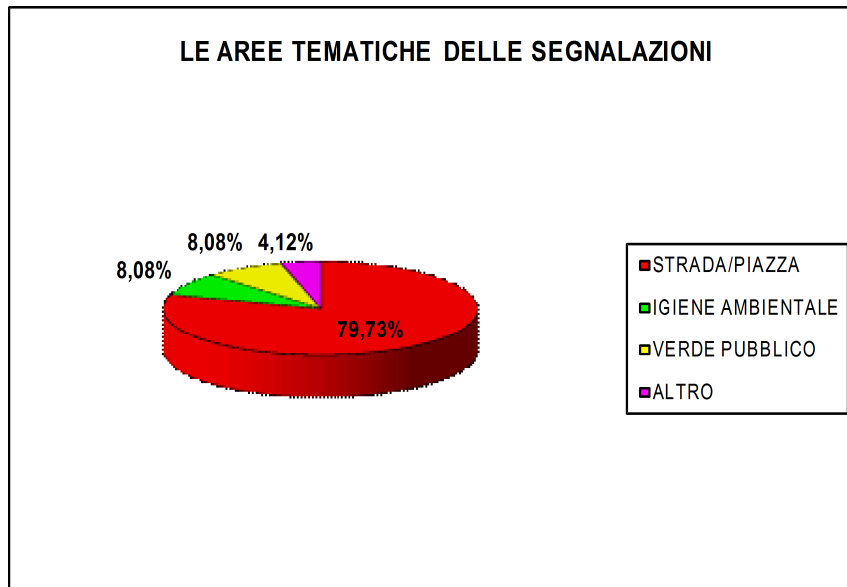
LE UNITA' D'INTERVENTO

Come sopra esposto, a seguito della riorganizzazione della struttura dell'Ente, si è proceduto ad una verifica delle Unità di Intervento e delle relative competenze al fine di ridurre il rischio di inviare segnalazioni non di competenza e rallentare il processo di gestione. Grazie alla collaborazione della rete dei referenti i disguidi sono stati subito risolti e la funzionalità del processo assicurata.

LE TIPOLOGIE DELLE SEGNALAZIONI

STRADA/PIAZZA	928
IGIENE AMBIENTALE	94
VERDE PUBBLICO	94
ALTRO	48
	Tot. 1164

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/piazze (79,7%): gli argomenti più salienti di quest'area continuano ad essere 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 (4,12%), 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; già nel 2014 era stata registrata una apprezzabile riduzione del numero delle segnalazioni che, seppur lieve, si evidenzia anche nel 2015.

Per quanto riguarda l'area "Igiene ambientale" le criticità maggiori hanno riguardato l'abbandono su strada di rifiuti, 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.

Massa, 14 marzo 2016

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