

MASSA CITTA' INTERATTIVA/SISTEMA SEGNALAZIONI 2022

Il Comune di Massa mette a disposizione dei cittadini un sistema informatizzato di raccolta delle segnalazioni (problematiche varie del territorio quali: guasti alla pubblica illuminazione, manutenzioni dell'arredo urbano e del verde pubblico, interventi di ripristino di segnaletica, marciapiedi e manto stradale, disservizi vari) denominato "Massa Città Inter@ttiva". Al sistema si accede dalla home page del sito web istituzionale www.comune.massa.ms.it → "Segnalazioni e proposte". Il report che annualmente viene redatto presenta i risultati della gestione del sistema nell'anno di riferimento e costituisce per l'Amministrazione sia un elemento di analisi delle problematiche maggiormente sentite dalla popolazione sia uno strumento di valutazione del funzionamento dei servizi.

STRUTTURA DEL SISTEMA

La gestione operativa e informatica del sistema è in capo all'URP con la collaborazione dei Referenti individuati dai Dirigenti nel proprio Settore di competenza. A questi si aggiungono alcuni referenti esterni delle aziende dell'Ente (ASMIU, MASTER,). Segnalazioni/reclami/proposte possono essere inseriti direttamente dai cittadini oppure inviate agli operatori URP che provvedono all'inserimento in procedura. Una volta registrate le segnalazioni sono soggette ad una serie di passaggi di stato che corrispondono alle diverse fasi di lavorazione: inserita: fase di registrazione; inoltrata: assegnata al Referente di competenza; presa in carico: il Referente valuta l'effettiva competenza del settore quindi notifica la "presa in carico"; chiusa: fase conclusiva con risposta. Dal 2020 il funzionamento della procedura di raccolta segnalazioni/reclami/proposte è stato implementato con la possibilità di inviare comunicazioni interlocutorie al cittadino autore e attivato il collegamento per l'inoltro delle proposte all'Assessore di riferimento.

RISULTATI ANNO 2022

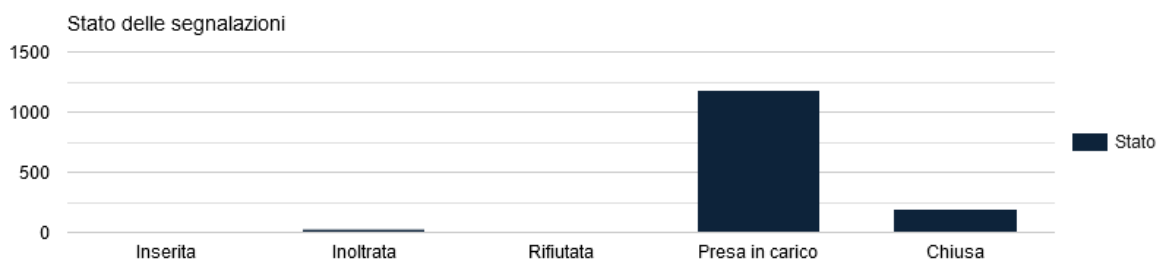
Nel periodo compreso tra 1.01.2022 e 31.12.2022 il sistema "Massa città inter@ttiva" ha gestito 1425 segnalazioni. Dopo il calo di segnalazioni dell'anno 2020, legato alle disposizioni nazionali per la gestione dell'emergenza pandemia, dal 2021 i numeri sono tornati ad assestarsi sulle medie del passato

Anno	Totale
2022	1425
2021	1700

2020	1366
2019	1800
2018	1418

Lo stato delle segnalazioni 2022 è così suddiviso:

Stato	Numero segnalazioni
Prese in carico	1186
Chiuse	200
Inoltrate	29
Inserite	6
Rifiutate	4
Tot. 1425	



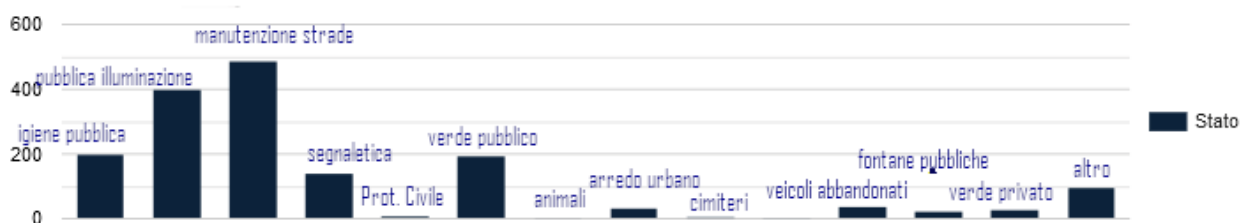
La rappresentazione in tabella e grafico evidenzia la notevole differenza tra il numero delle segnalazioni “prese in carico” e quelle “chiuse”, ossia le segnalazioni che hanno avuto un esito (da precisare che lo stato di “chiusura” non corrisponde sempre ad una risoluzione del problema ma è una risposta motivata al problema segnalato). Accanto alla difficoltà di dar seguito a tutte le segnalazione inviate (si tratta per lo più di segnalazioni che riguardano la manutenzione del territorio, interventi che non sempre possono essere rapidamente eseguiti per problemi di programmazione tecnica e finanziaria) permane la criticità da causata da una difficoltà di comunicazione all’interno dei Settori che si riflette sulla mancata registrazione dell’esito nella procedura.

Al momento dell’inserimento, la procedura offre la possibilità di selezionare l’argomento di riferimento per la segnalazione. Gli ambiti, come si ricava dal grafico in basso che riporta la situazione delle segnalazioni suddivise per argomento raccolte al 31.12.22, sono i seguenti: igiene pubblica, pubblica illuminazione, manutenzione strade/marciapiedi, segnaletica stradale, protezione

civile, parchi e verde pubblico, animali, arredo urbano, cimiteri, veicoli abbandonati, fontane pubbliche, verde privato, altro. Ciascun Referente di Settore è competente per uno o più argomenti (es. il Referente del Settore Lavori Pubblici è competente per manutenzione strade, protezione civile, parchi e verde pubblico, arredo e decoro urbano).

La rappresentazione grafica consente di individuare visivamente le problematiche maggiormente sentite:

Tipo di segnalazione	Stato
Igiene pubblica	132
Pubblica illuminazione	395
manutenzione strade, marciapiedi	418
Segnaletica stradale	97
Protezione civile	7
parchi e verde pubblico (alberature, siepi...)	185
Animali	4
Arredo e decoro urbano	40
Cimiteri	8
Barriere architettoniche	2
Veicoli abbandonati	19
Fontane pubbliche	13
Verde privato	33
Altro	72



Le questioni per cui la popolazione dimostra più attenzione continuano ad essere quelle riguardanti la cura della città: manutenzione delle strade (le segnalazioni riguardano principalmente buche nell'asfalto o camminamenti dei marciapiedi), illuminazione non funzionante e rifiuti da rimuovere. Conseguentemente sono i Referenti del Settore LL.PP., Protezione civile, controllo edilizio e dell'Azienda di Igiene Urbana ASMIU i soggetti che gestiscono il maggior numero di segnalazioni e reclami.

Da rilevare, nella lettura dei dati, che in alcuni casi gli argomenti sono “trasversali”, riguardano cioè più settori e questo allunga i tempi di gestione della segnalazione.

CONCLUSIONI

Il sistema di segnalazioni on line “Massa Città Inter@ttiva” si conferma come un valido strumento a disposizione dei cittadini per evidenziare le problematiche del quotidiano. Il permanere di un numero elevato di segnalazioni non chiuse conferma, altresì, che molti Settori hanno difficoltà nella gestione delle segnalazioni ricevute (in parte perché vengono vissute come un aggravio della mole di lavoro e in parte perché richiederebbero tempi/risorse di programmazione non sempre disponibili). Il sistema costituisce, comunque, per l’Ente uno strumento importante per mantenere costante il rapporto tra PA e cittadini facendoli sentire parte attiva nella cura del bene pubblico.