

Sistema multimediale e multicanale MASSA CITTA' INTERATTIVA

REPORT
periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2013

Nel corso del 2013 il servizio di gestione delle segnalazioni è stato svolto senza particolari difficoltà di utilizzo della procedura sia da parte dei Referenti di settore che da parte dei cittadini. Uno degli obiettivi per lo sviluppo di questo servizio on line è stato proprio la semplicità d'uso, che deve essere garantita tanto per chi effettua la segnalazione, quanto per i referenti, operatori del back office, per i quali gestire le segnalazioni con questo nuovo sistema non deve rappresentare un aggravio di lavoro.

Nel report precedente, elaborato a conclusione del 1° anno di gestione delle segnalazioni attraverso Massa Città Inter@ttiva, era emersa la necessità di intraprendere nuove azioni comunicative per far conoscere in modo capillare tutte le funzionalità del sistema e sviluppare maggiormente la partecipazione dei cittadini. Pertanto, nel corso del 2013, per promuovere adeguatamente il servizio, sono stati messi in campo vari strumenti: sono stati nuovamente distribuiti sul territorio deplianti informativi; tutto il personale del front office si è adoperato per far conoscere il servizio a tutti i cittadini che si presentavano allo sportello per fare una segnalazione, spiegandone il funzionamento e consegnando l'opuscolo; l'accesso dal sito internet è stato mantenuto ed evidenziato nella home page.

Altra criticità evidenziata nel 2012 riguardava la mancanza, in alcuni casi, di riferimenti precisi per individuare il luogo oggetto di intervento; la problematica è stata affrontata con il personale dell'Urp, invitato a prestare maggiore attenzione a fornire alle Unità d'Intervento tutti gli elementi utili all'esito della segnalazione.

Infine tutti i referenti, sono stati invitati a inserire sempre una breve risposta in merito a quanto segnalato, rappresentando, la stessa, un elemento importante nell'interazione cittadino-istituzioni.

Il presente report raccoglie i risultati del monitoraggio di un anno di attività. L'analisi dei dati permette di evidenziare criticità e di porre in atto strategie per migliorare il servizio.

SEGNALAZIONI PRESENTI NEL SISTEMA

Nel corso dell'anno 2013 le segnalazioni registrate e gestite dall'Urp mediante il "Massa Città [Inter@ttiva](#)" sono state in totale **906**, con un incremento del **10,62%** rispetto al 2012 (**819**). Di seguito riportiamo i dati suddivisi per "stato", "tipologia", "canale di arrivo".

STATO

Annullate	15
Rifiutate	1
Inserite	2
Inoltrate	20
Prese in carico	89
Chiuse	779
Tot	906

Inserite: si riferiscono alla 1° fase del processo. Le segnalazioni vengono create sia dai cittadini sia dall'operatore centrale del sistema (urp).

Inoltrate: si riferiscono alla 2° fase del processo: le segnalazioni presenti nel sistema vengono analizzate dall'Urp, associate alle categorie prestabilite come ambito (igiene pubblica, strada/piazza ecc.), eventualmente rielaborate per rendere più chiari e leggibili i messaggi con inserimenti anche di note. Viene individuata l'Unità d'Intervento destinataria e di conseguenza si procede con l'inoltro.

Prese in carico: si riferiscono alla 3° fase del processo: le segnalazioni sono state valutate di competenza del settore dal referente dell'Unità d'Intervento, quindi si notifica la "presa in carico".

Chiuse: si riferiscono all'ultima fase del processo in cui le segnalazioni, analizzate, inviate, prese in carico hanno avuto esito finale, positivo o negativo che sia. La notifica di chiusura è accompagnata dall'inserimento di una nota visibile al pubblico, che equivale alla risposta al cittadino.

Annullate: si riferiscono in massima parte a utilizzo non corretto del sistema da parte dei cittadini, duplicati di segnalazioni oppure ad invii automatici di sistema (petra).

Rifiutate: si riferiscono a segnalazioni non di competenza del settore/servizio e che quindi sono state respinte. In questo caso l'Urp ha in carico di inoltrarle di nuovo al settore/servizio di competenza corretto.

Nel 2013 la segnalazione "rifiutata" si riferiva ad una competenza specifica di un altro ente, a cui è stata inviata una mail da parte dell'Urp.

LE SEGNALAZIONI CHIUSE

Le segnalazioni "chiuse" sono pari a **779**, equivalente all' **85,9 %**. Si tratta di un risultato sicuramente positivo, che denota un buon funzionamento ed un'altrettanto buona organizzazione sia dell'attività sia del personale impegnato nel processo di gestione delle segnalazioni.

LE NOTE DI RISPOSTA AL CITTADINO

Come già evidenziato sopra, la chiusura delle segnalazioni deve essere sempre accompagnata da una nota di risposta, anche nel caso in cui il problema segnalato non possa essere risolto.

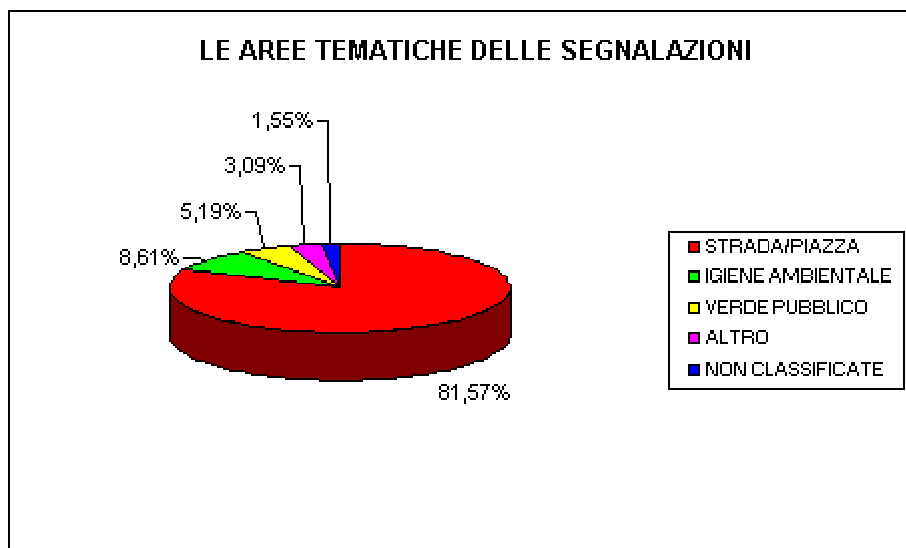
Rispetto al 2012 l'attenzione all'inserimento delle risposte è stata sicuramente maggiore, anche se, effettuando una verifica a campione, è stato rilevato che alcuni referenti notificano la chiusura con note relative alla programmazione dell'intervento a seguito segnalazione, oppure riferiscono di aver dato incarico alla ditta "x" di provvedere; la "chiusura", in realtà, dovrebbe corrispondere ad uno stato di fatto conclusivo, ma è evidente che in molte situazioni i tempi potrebbero essere lunghi, e quindi una risposta inserita troppo tempo dopo l'inserimento della segnalazione potrebbe dare adito alla percezione di una richiesta non ascoltata. Prerogativa del servizio "Massa Città [Inter@ttiva](#)" è proprio quella di sviluppare l'interazione tra cittadini ed istituzioni; sarà comunque monitorato il flusso sullo stato di avanzamento delle segnalazioni registrate.

I TEMPI DEGLI INTERVENTI

Come già specificato nel report dello scorso anno le segnalazioni possono avere tempi di intervento differenziati in base a determinati fattori: risorse economiche, strumentali, interventi che richiedono il coinvolgimento di altri enti ecc. Per questo motivo alcune segnalazioni rimangono "aperte" più a lungo di altre, non essendo imputabile a scarsa efficienza dei servizi. In ogni caso il sistema consente di monitorare la tempistica degli interventi e cercare di attivare azioni positive per migliorare il servizio.

LE AREE TEMATICHE DELLE SEGNALAZIONI

Strada/piazza	739
Igiene ambientale	78
Verde pubblico	47
Altro	28
Non classificate	14
Tot	906



Le segnalazioni più numerose hanno riguardato la pubblica illuminazione, in massima parte la sostituzione di lampade fulminate. Nel corso del 2013 l'amministrazione, per effetto della revisione della spesa pubblica che ha indotto a razionalizzare anche i servizi, ha provveduto a spegnere alcuni lampioni e inizialmente questo ha creato una certa difficoltà nell'individuare se la segnalazione fosse attribuibile ad un "guasto" oppure no. Altre segnalazioni numerose hanno riguardato la manutenzione di strade e di marciapiedi: buche sull'asfalto, marciapiedi sfaldati, griglie abbassate rispetto al manto stradale ecc. Si tratta di interventi che possono avere una programmazione più complessa, ma che comunque sono stati, nella maggior parte dei casi, avuti risoluzione.

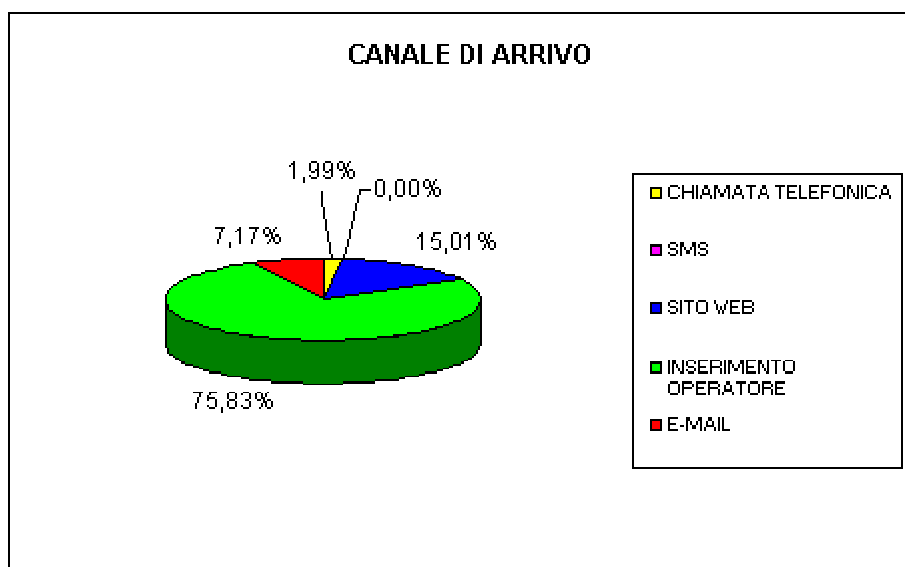
I problemi di igiene ambientale sono stati caratterizzati da rifiuti abbandonati su strade o piazze, compresi materiali ingombranti, discariche abusive in terreni incolti o su cigli di strade; sono pervenute inoltre varie richieste di lavaggio di cassonetti, soprattutto nel periodo estivo, e richieste di vuotatura campane per la differenziata.

Le segnalazioni riguardanti il verde pubblico hanno interessato la manutenzione delle alberature stradali, delle siepi, nonché dei cigli erbosi ai lati delle strade.

Nella categoria "altro" sono state comprese segnalazioni di varia natura quali, per citarne alcune, quelle riguardanti arredo urbano (ad esempio panchine rotte), disagi per disturbo alla quiete pubblica, fontane rotte, e quanto non rientra nelle altre categorie.

CANALE DI ARRIVO

Chiamata telefonica	numero verde 800 68 24 44	18
Sms	al numero: 338 930 9028	0
Sito web	http://massainterattiva.comune.massa.ms.it/	136
Inserimento operatore	Contatti URP	687
e-mail:	segnala@comune.massa.ms.it	65
		Tot. 906



I dati evidenziano chiaramente che in massima parte le segnalazioni sono state inserite direttamente dall'operatore mediante i contatti dell' URP: sportello, telefono, mail. Tra i canali a disposizione per interagire sul sistema i cittadini hanno utilizzato soprattutto il web e, a seguire, l'e-mail dedicata. Nonostante la promozione sul territorio, realizzata mediante distribuzione di un opuscolo nei luoghi di maggior affluenza di pubblico, risulta poco diffuso l'utilizzo degli altri canali messi a disposizione per interagire con l'ente, privilegiando ancora il contatto con un front office. Bisognerà continuare a sensibilizzare i cittadini affinché le varie modalità di segnalazione possano essere maggiormente conosciute e quindi utilizzate.

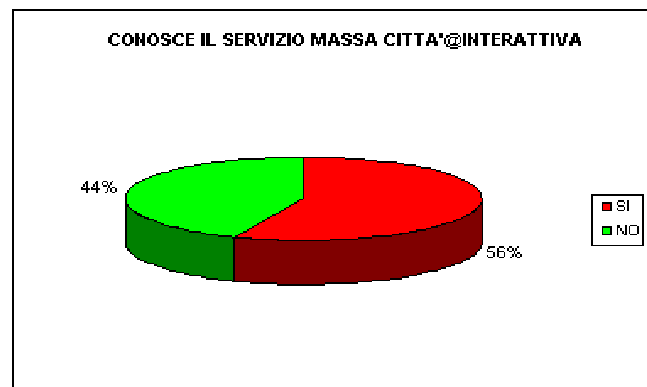
VERIFICA DEI RISULTATI

Come avvenuto lo scorso anno negli ultimi due mesi del 2013, è stata fatta una verifica dell'andamento del servizio al fine di valutare eventuali criticità ed attuare azioni correttive utili a migliorare il servizio stesso.

SONDAGGIO DIRETTO AI CITTADINI

Dal novembre a dicembre ai cittadini che si sono rivolti allo sportello dell'urp è stato presentato un breve questionario che si apriva con la seguente domanda:

Conosce il servizio Massa Città Inter@ttiva? Si No



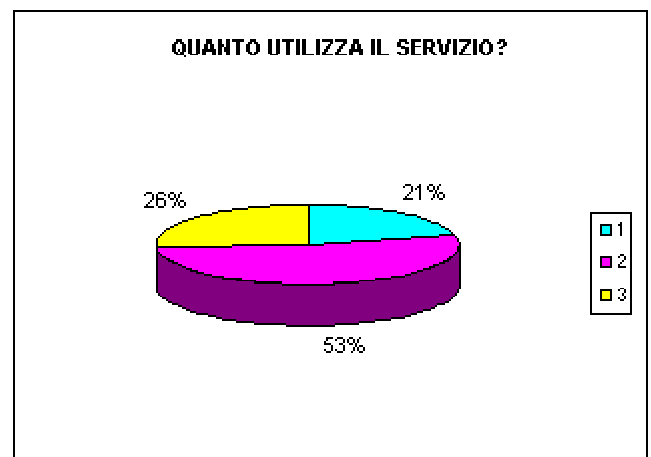
Su 195 intervistati 110 cittadini hanno dichiarato di conoscerlo. A coloro che hanno risposto affermativamente sono state poste ulteriori domande sul servizio.

I RISULTATI IN SINTESI

Quanto utilizza il servizio?

1 - raramente	23
2 - spesso	58
3 - molto spesso	29

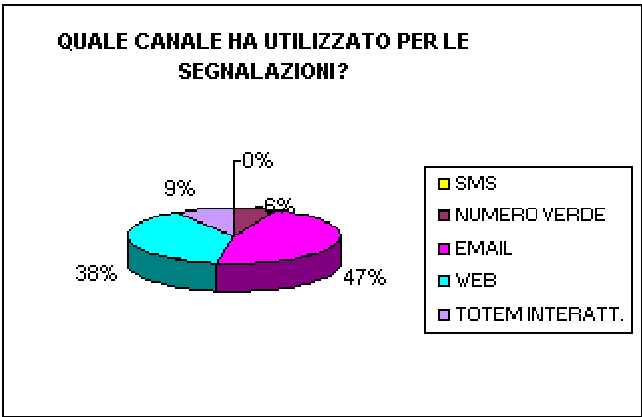
I dati dimostrano una buona percentuale di utilizzo frequente rispetto a chi lo utilizza raramente



Quale canale ha utilizzato per le segnalazioni?

sms	0
numero verde	7
email	51
Web	42
totem interattivi	10

I dati confermano una netta prevalenza del web sugli altri canali



Ha utilizzato il n. di ticket per seguire lo sviluppo della sua segnalazione?

SI	49
NO	61

Non è ancora consuetudine del cittadino utilizzare il ticket per seguire le fasi del processo. Occorrerà intraprendere azioni comunicative mirate per far conoscere tutte le funzionalità del sistema Massa Città Inter@ttiva

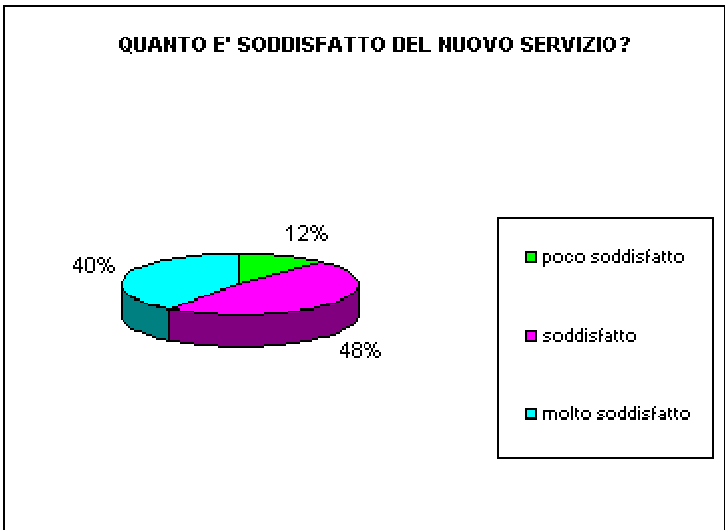


A conclusione i cittadini sono stati invitati ad esprimere un giudizio globale sul servizio:

Quanto è soddisfatto del servizio?

poco soddisfatto	13
soddisfatto	53
molto soddisfatto	44

Le valutazioni sono in maggioranza positive e questo è chiaramente un input a continuare cercando al contempo di migliorare il servizio.



Aree di miglioramento

Da questa breve analisi dell'andamento del sistema di gestione delle segnalazioni emergono alcune considerazioni:

- 1) necessità di ulteriori azioni comunicative per far conoscere in modo capillare tutte le funzionalità del sistema e sviluppare maggiormente la partecipazione dei cittadini
- 2) sensibilizzare i referenti ad inserire note di chiusura riguardo l'esito della segnalazione: in caso di risoluzione specificare la data in cui l'intervento è stato effettuato (o la data della verifica dello stesso); in caso di non risoluzione specificarne le cause.

*La responsabile Urp
Dr.ssa Rosanna Scarpecci*