



Città di Lucca



Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale

Report comparativo anno 2016



REPORT DESCRITTIVO - ANNO 2016

Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale – Report comparativo 2016.

Il programma utilizzato dal Comune di Lucca è una funzionalità della Rete degli URP della Regione Toscana e nasce con un pacchetto di servizi che sono stati messi a disposizione dalla Regione Toscana appositamente per la diffusione delle informazioni da parte degli sportelli URP toscani. A questa piattaforma hanno aderito diversi Comuni. Il servizio consente l'invio di segnalazioni e/o reclami da parte di utenti, tramite la semplice compilazione di una form on line presente nei siti web istituzionali.

La procedura di gestione delle segnalazioni in esclusiva modalità telematica è stata implementata dal nostro Ente tramite l'Urp ed è entrata a pieno regime a metà febbraio 2013. Le segnalazioni e/o reclami possono riguardare qualsiasi problematica di competenza comunale e vengono inoltrate tramite l'Urp ai vari Settori interessati.

L'adozione di un sistema informatico ha permesso sia di razionalizzare tale gestione, evitando la dispersione o parcellizzazione delle informazioni, che di facilitare il cittadino nell'individuazione di eventuali responsabilità dell'amministrazione, ossia individuare più agevolmente i Settori competenti.

Grazie a questo programma, si è riscontrata una maggior partecipazione dell'utenza, con un iniziale incremento di circa il 5%, nell'anno 2013, del numero delle segnalazioni (vedere i report pubblicati in precedenza). Prima di tale data, le segnalazioni erano gestite tramite un modello cartaceo e inoltrate ai vari settori tramite posta interna e fax.

Tutte le segnalazioni che pervengono tramite mail vengono comunque successivamente inserite nel programma delle Segnalazioni on line e viene comunicato all'utente il relativo ticket identificativo; tuttavia, la tendenza è quella di incentivare l'utilizzo del programma specifico che deve divenire strumento unico di invio delle segnalazioni e/o reclami al Comune di Lucca.

Nel caso in cui gli utenti non abbiano la possibilità di utilizzare l'apposito programma o l'invio telematico, le segnalazioni vengono accolte telefonicamente (sia dal call center che dal back office dell'Urp) e contestualmente inserite sempre nel programma. Anche in questo caso, si stanno incentivando gli utenti ad un maggiore utilizzo del programma on line per snellire la procedura e consentire agli utenti di rintracciare le segnalazioni inoltrate tramite il ticket identificativo, pur mantenendo la tutela dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La pubblicazione del report annuale sulle segnalazioni si propone di diffondere i risultati di uno dei compiti più importanti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: favorire la partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica e fornire ai soggetti pubblici strumenti di conoscenza e supporti operativi per il miglioramento delle loro prestazioni.

La gestione dei reclami è divenuto un tema di grande rilevanza e testimonia il passaggio da un modo di amministrare sostanzialmente chiuso ad uno aperto che presta ascolto ai cittadini e tiene conto delle loro aspirazioni e interessi e cerca di sopperire ad eventuali inefficienze.

L'attenzione particolare ai meccanismi partecipativi viene supportata anche dalla nuova predisposizione per la multicanalità e la portabilità, attraverso una sua evoluzione in modalità adattiva, cioè fruibile dai dispositivi mobili ottimizzandone i layout a seconda delle dimensioni del dispositivo utilizzato dall'utente.

Report Riepilogativo

Nel Report annuale 2016, 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 pervenute e inevase.

Al 31/12/2016, il numero complessivo delle segnalazioni ricevute dall'Urp è stato di n. 1.744, registrando un aumento di n. 192 segnalazioni (l'11%) rispetto all'anno precedente.

Dati statistici – numero totale segnalazioni per anno

2013	2.492
2014	1.953
2015	1.552
2016	1.744

Dati statistici – percentuale segnalazioni inevase

2013	34%
2014	40%
2015	38%
2016	25%

Come si può rilevare da questi primi dati, l'aumento registrato è stato accompagnato da un parallelo aumento delle segnalazioni 'evase'.

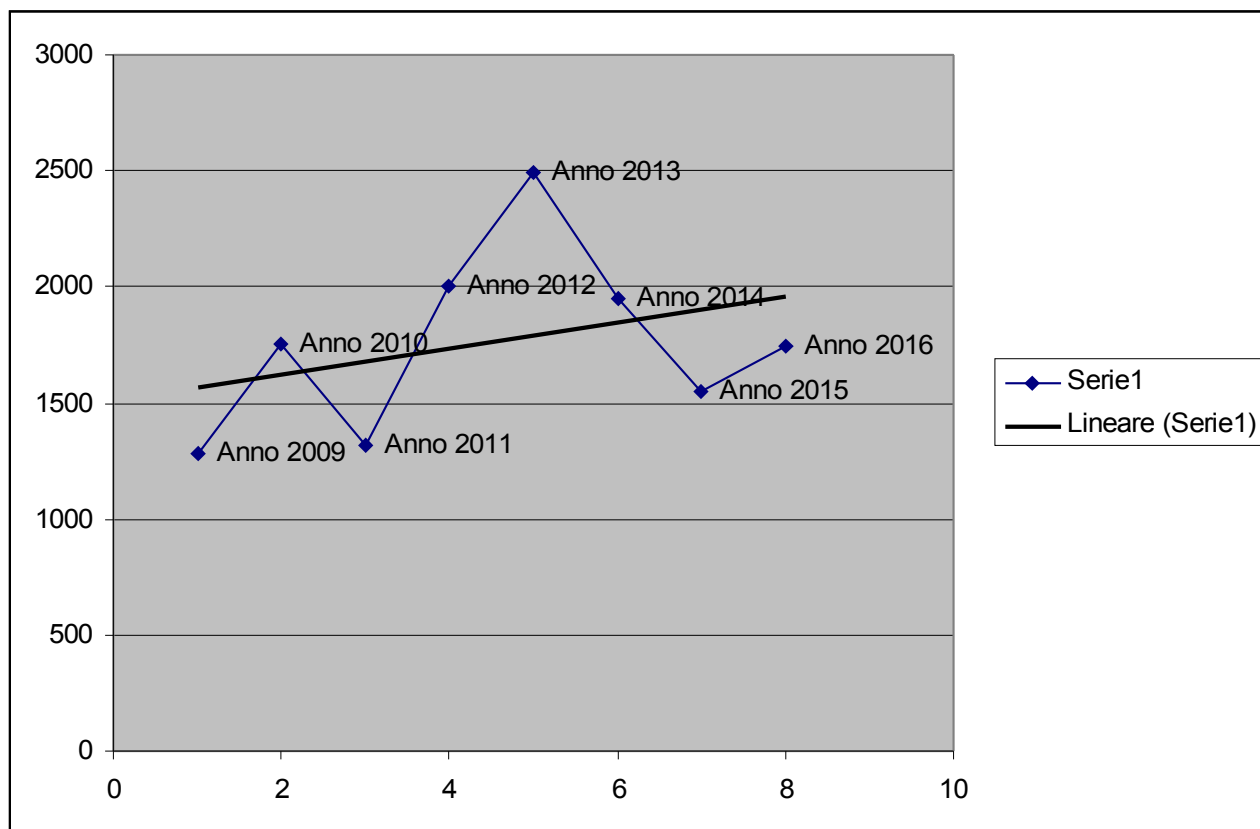


Grafico 1 – Andamento segnalazioni – anni 2009 – 2016

Nel suo complesso questo dato è rassicurante (vedi la linea di 'tendenza'), anche se permangono

alcune delle criticità già lamentate nei precedenti report.

Report per stato

Per maggior precisione e per dar conto anche del lavoro che ogni anno viene effettuato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, focalizziamo un attimo l'attenzione sull'*iter* delle segnalazioni.

Il ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico non è solo quello di 'smistare' le segnalazioni ai vari Settori, ma bensì quello di seguirle nel loro percorso, dall'*inoltrato* alla *conclusione*, con relativa risposta all'utente e contestuale pubblicazione sul sito.

Dall'acquisizione della segnalazione all'invio della risposta all'utente, vi sono tutta una serie di passaggi che concorrono fino alla risoluzione della problematica o perlomeno alla sua valutazione da parte dei competenti Settori.

La procedura di gestione dei reclami si può suddividere in quattro fasi: inoltrato, trattamento, chiusura, archiviazione.

Durante questi passaggi, le segnalazioni cambiano il loro stato nel programma; riportiamo a tale proposito la seguente legenda a titolo esplicativo:

- *inoltrate*, sono tutte le segnalazioni inviate ai Settori di competenza e in attesa di risposta;
- *sollecitate*, sono tutte le segnalazioni che dopo il primo inoltrato sono state inviate di nuovo al Settore competente decorsi 20 giorni; queste segnalazioni non hanno ancora avuto risposta e mantengono lo stato 'sollecitato' fino alla ricezione della risposta da parte del Settore competente. Per l'Urp e ai fini di questo report sono segnalazioni 'inevase'.
- *concluse*, sono tutte le segnalazioni che hanno avuto una risposta da parte del Settore di competenza che è inserita nel programma.

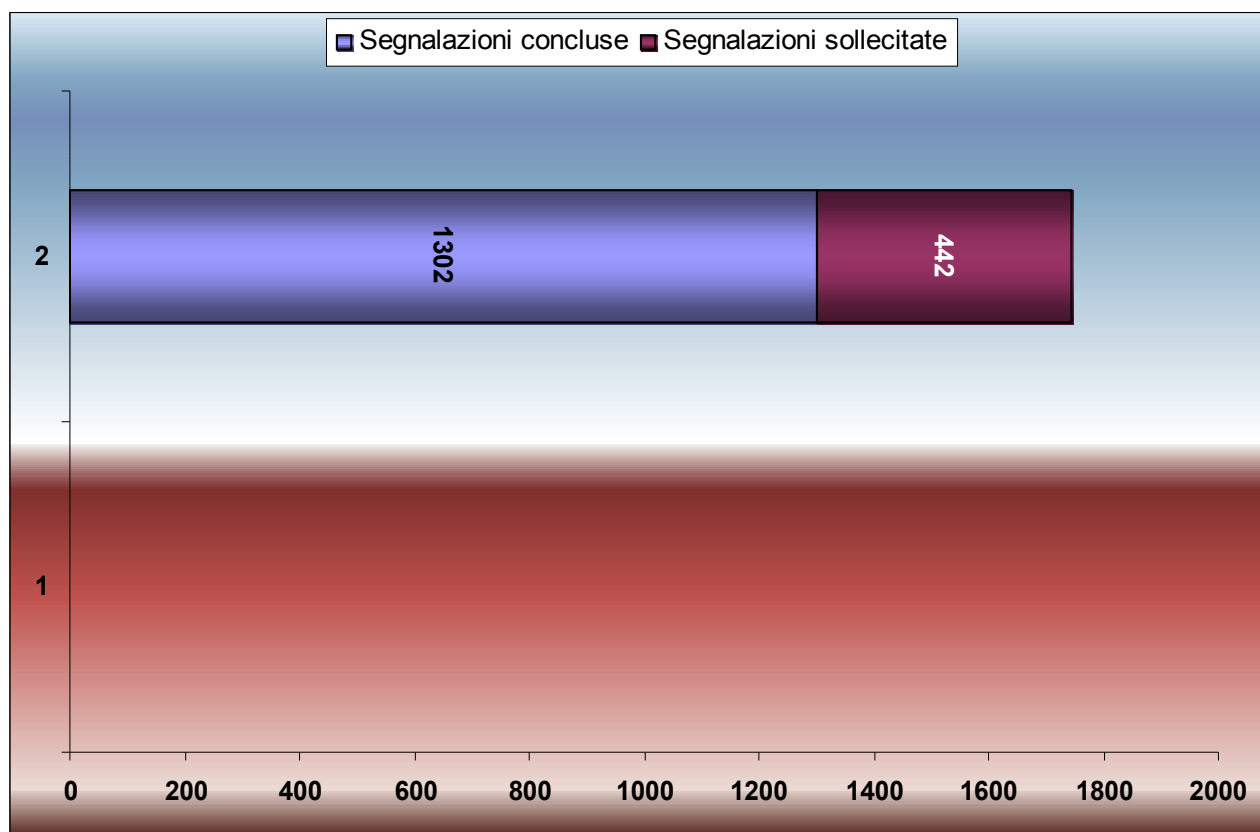


Grafico 2 – Segnalazioni concluse e inevase

Nell'anno 2016, su n. 1744 segnalazioni ricevute dall'Urp ed inoltrate ai Settori competenti, n. 1302 hanno ricevuto una risposta, n. 442 sono rimaste inevase, ossia sono state sollecitate ai Settori competenti senza però ricevere alcuna risposta.

Bisogna fare tuttavia un'importante precisazione.

Nel grafico appena illustrato, il numero di segnalazioni 'sollecitate' è n. 442 e corrisponde alle segnalazioni 'inevase', ossia con mancata risposta.

Il numero di segnalazioni che invece l'Urp ha effettivamente sollecitato ai vari Settori, nel corso dell'anno 2016, è di gran lunga superiore.

Decorsi 20 giorni. Dall'inoltro, in caso di mancata risposta, tutte le segnalazioni vengono sollecitate.

E' cura di ogni Settore ricevente comunicare all'Urp l'esito della segnalazione in tempo utile, prima che si proceda con l'invio del sollecito. E' cura sempre del Settore comunicare, nel più breve tempo possibile, se ci sono conflitti di competenze o situazioni che richiedono particolari valutazioni o ancora che rivestono piuttosto scelte politiche dell'Amministrazione.

I solleciti effettuati nel 2016 dall'Urp ai vari Settori sono stati complessivamente n. 1.000 su n. 1.302 segnalazioni concluse. Questo dato è significativo del ruolo cardine che riveste l'Urp nel processo delle segnalazioni, ma anche di una certa inerzia che si registra ancora nell'utilizzo di questo strumento da parte di molti degli Settori coinvolti.

A seguito di ogni reclamo, in sostanza, l'Urp cerca sempre di dare al cittadino risposte in tempi ragionevoli, risolvere il problema e, soprattutto, migliorare il servizio e monitorarne sempre la qualità.

Il sistema della gestione dei reclami non è pertanto esclusivamente un centro di accoglienza e raccolta delle lamentele dei cittadini. Tutte le segnalazioni ed i reclami avanzati dai cittadini confluiscono unicamente all'Urp che, grazie all'utilizzo di un sistema informatizzato per coordinare i vari soggetti coinvolti nelle attività di gestione dei reclami, supervisiona il sistema nel suo complesso, monitorando i singoli reclami e le singole segnalazioni e predisponendo e comunicando la risposta al cittadino.

Tutte le informazioni raccolte durante il processo possono fornire spunti e indicazioni utili per l'Amministrazione, servono ai responsabili di servizio o Settore come *feedback* per valutare il gradimento da parte dell'utenza, per decidere se intervenire sul processo di erogazione del servizio o per avere alcuni riscontri sull'efficacia e efficienza complessiva.

Certamente, l'organizzazione e il funzionamento di un tale sistema pone numerosi problemi, interni ed esterni, all'amministrazione. Difficoltà di comunicazione tra uffici e loro responsabili, difficoltà nell'identificazione delle responsabilità per le varie fasi della segnalazione/reclamo, mancanza di un modello di gestione codificato da un procedimento univocamente accettato da tutti i Settori, inadeguata formazione dei dipendenti, mancanza di referenti, sono solo alcune delle questioni che l'amministrazione si trova ad affrontare nel momento in cui decida di organizzare o migliorare la gestione dei reclami. Nel corso della riorganizzazione in modalità telematica della gestione dei reclami, che ha comportato la definizione di nuove modalità di lavoro e l'acquisizione di nuove risorse tecnologiche da assegnare agli uffici, essenziale è la scelta di individuare all'interno dei singoli Settori uno o più referenti per la gestione dei reclami e utilizzo delle tecnologie informatiche.

In conclusione, le componenti di una buona gestione dei reclami sono numerose. Non si può pensare di organizzare un programma segnalazioni semplicemente istituendolo o permettendo banalmente al cittadino di protestare facendogli scrivere le sue lamentele su un modulo on line. L'obiettivo di un efficiente sistema di gestione dei reclami è pertanto l'obiettivo dell'Ente è il miglioramento del servizio. Tale risultato si può raggiungere solo coinvolgendo e sensibilizzando tutti i gli attori coinvolti rispetto alla gestione dei reclami. Questo è il compito che si è prefisso l'Urp

nell'ottica anche di elaborare un miglioramento dell'applicativo delle segnalazioni che dovrà essere più snello e più corrispondente alle aspettative del cittadino.

Report per Struttura

Riportiamo qui di seguito il grafico che rappresenta l'incremento delle segnalazioni analizzate in funzione delle varie Strutture organizzative.

Facendo un confronto con l'anno 2015, si rileva un significativo incremento a carico in particolare di alcune Strutture. Sono aumentate in modo incisivo le segnalazioni ricevute da parte del Comando di Polizia Municipale (dal 23,65% al 31,12%), anche il Settore Ambiente (dal 6,57% al 17,02%) e l'Opera delle Mura (dal 14,24% al 23,27%) registrano un picco nel numero di segnalazioni ricevute. Parallelamente, sono aumentate in maniera significativa le segnalazioni di Sistema Ambiente che sono passate dal 17,78% al 19,20%.

Sono rimasti infine pressoché invariati, anzi si registra una lieve diminuzione, il numero di segnalazioni ricevute dai Settori Strade e Traffico.

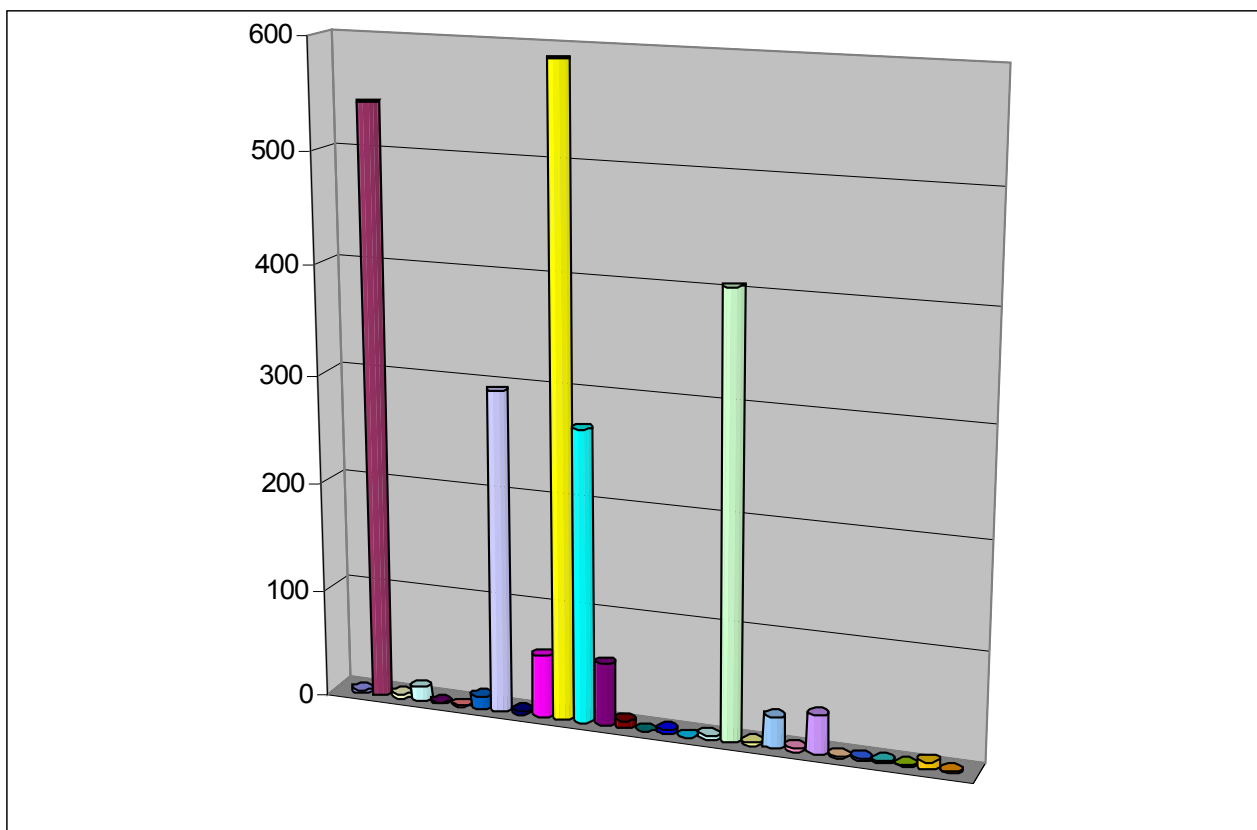


Grafico 3 – segnalazioni per struttura di competenza anno 2016

Analizzando il grafico, si nota subito quali sono i Settori che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni; iniziando da sinistra, emergono, in maniera nettamente superiore rispetto agli altri Settori, il *Comando di Polizia Municipale*, il *Settore Ambiente*, il *Settore Strade* e a seguire il *Settore Traffico* e infine l'*Opera delle Mura* (tra 200 e 600 segnalazioni). *Opere Pubbliche* e *Decoro Urbano* sono allo stesso livello (entro le 100 segnalazioni), ma nettamente inferiori rispetto ai settori sopra citati; seguono infine *Geal* e *Gesam* (entro le 50 segnalazioni).

Dopo questa esposizione di dati è necessario fare alcune importanti precisazioni.

L'aumento delle segnalazioni a carico del verde pubblico e la parallela diminuzione del numero

delle segnalazioni a carico del Settore Strade va letto tenendo conto di alcuni passaggi di competenze che si sono verificati nel corso dell'anno 2016.

Con la Delibera di Giunta Comunale n. 46 del 23/02/2016, nell'ambito del parziale riassetto della struttura organizzativa del Comune di Lucca, si è ricondotto ad un unico centro di responsabilità il servizio di manutenzione del verde sino ad allora affidato a Sistema Ambiente S.p.a. all'Istituzione dell'Opera delle Mura (alla quale era già stata imputata la titolarità del contratto di servizio con la Deliberazione G.C. n. 66 del 2006). Successivamente, con Delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 17/05/2016 è stato revocato il servizio di manutenzione del verde affidato a suo tempo alla Società Sistema Ambiente S.p.a. e si è approvato l'affidamento del servizio complessivo all'Opera delle Mura che, a partire dal mese di giugno 2016, è anche subentrata nelle mansioni relative al taglio erba dei cigli strada, precedentemente di competenza del Settore Strade. Anche per la cura dei cigli stradali e dei fossi (Settore Dipartimentale 5), si è proceduto alla procedendo alla revoca del servizio di manutenzione del verde affidato a suo tempo alla Società Sistema Ambiente S.p.a., con cessazione anticipata degli effetti del contratto di servizio.

Questa revisione della modalità di gestione dei servizi afferenti la manutenzione del verde pubblico è andato a interessare l'Opera delle Mura su due fronti: manutenzione verde pubblico e taglio erba cigli, nei quali erano già state rilevate nel 2015 le maggiori criticità. Il conseguente ampliamento di competenze ha prodotto un apprezzabile aumento delle segnalazioni a carico dell'Opera delle Mura; un aumento incisivo (9% circa) è stato chiaramente evidenziato anche dai dati raccolti attraverso il programma delle segnalazioni.

D'altro canto, le segnalazioni del Settore Strade sono diminuite del 7,68%; diminuzione imputabile in parte al passaggio che si è illustrato, secondariamente, alla diversa distribuzione delle competenze tra Strade e Difesa del Suolo.

Non si è registrata invece una diminuzione a carico di Sistema Ambiente che vede aumentate le sue aumentate dal 17,78% al 19,20%; la problematica sempre attuale dei rifiuti abbandonati, anche nel corso del 2016, è stata una di quelle maggiormente segnalate dai nostri utenti.

E' necessario precisare che l'iter delle segnalazioni per abbandono di rifiuti è assai complesso e va ad interessare simultaneamente vari Settori. Le segnalazioni per rifiuti abbandonati vengono inviate dall'Urp contemporaneamente, per le rispettive competenze, al Comando di Polizia Municipale, Settore Ambiente e Sistema Ambiente. Nel caso si tratti di rifiuti in aree pubbliche, la segnalazione viene inoltrata al Comando di Polizia Municipale per l'attivazione dei necessari controlli al fine dell'individuazione dei responsabili dell'abbandono tramite l'individuazione di possibili reperti; al Settore Ambiente per conoscenza per fornire quadro generale della situazione ambientale e la predisposizione di eventuali provvedimenti e a Sistema Ambiente per l'intervento immediato di pulizia.

Nel caso di rifiuti in aree private, sono attivati ancora una volta il Comando di Polizia Municipale e il Settore Ambiente per l'effettuazione delle necessarie verifiche e la predisposizione degli atti eventualmente necessari per la bonifica dell'area a carico dei proprietari.

L'aumento delle segnalazioni di Sistema Ambiente come pure dei Settori Ambiente e Polizia Municipale continua ad essere collegato, in una certa misura, all'introduzione della raccolta 'porta a porta' su tutto il territorio del Comune.

Come già approfondito nel report 2015, questa evoluzione nell'ambito del conferimento dei rifiuti è stata accompagnata da un progressivo aumento dei casi di abbandono di rifiuti, sia in aree pubbliche che private in quanto non ha forse avuto ancora il giusto riscontro presso la popolazione.

In un rapido excursus, precisiamo che la raccolta porta a porta è stata introdotta per le utenze non domestiche e domestiche del centro storico nell'anno 2009 ed stata progressivamente estesa con una serie di ordinanze che si sono susseguite negli anni. Citiamo alcune delle più importanti ordinanze. Con la fine dell'anno 2012 e l'anno 2013 la raccolta porta a porta è stata maggiormente

intensificata , interessando le circoscrizioni 2 e 4 (ord. n. 74147 del 12/10/2012 - ord. n. 92088 del 14/12/2012) circoscrizioni n. 2, 4 e 7 (ord. n. 63291 del'8/08/2013 – ord. n. 83922 del'11/10/2013 – ord. n. 105170 del 13/12/13). Nel 2014, si sono stabilite le modalità di conferimento dei rifiuti urbani nelle aree servite dal "porta a porta" al di fuori del centro storico a seguito della rimozione dei cassonetti presenti filo strada con l'estensione di tale servizio ad altre zone, parte della circoscrizione n. 7, circoscrizione n. 3 e n. 9 (ord. n. 102371 del 28/10/2014 in seguito revocata dalla successiva ord. n. 85680). Nel 2015, infine, si è raggiunta la copertura di tutto il territorio comunale con le circoscrizioni n. 8, 5 e 6 (ord. n. 85680 del 31/05/2015 in seguito revocata dall'Ordinanza Unica per la raccolta differenziata porta a porta nel Comune di Lucca escluso centro storico n. 120565 del 25/11/2015 – ord. n. 14388 del 31/08/2015).

Dal 7/01/2016 è stata infine introdotta la nuova metodologia di raccolta dei rifiuti avente natura corrispettiva in conformità alle disposizioni contenute nella legge 27 dicembre 2013 n° 147 e relativo Regolamento per l'applicazione della tariffa corrispettiva per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati del Comune di Lucca.

Tuttavia, è necessario sottolineare che sul fronte rifiuti si sono raggiunti anche obiettivi molto importanti. La raccolta differenziata è stata portata dal 51% al 78% e le percentuali stanno ulteriormente crescendo. Nel 2012, finivano in discarica 30mila tonnellate di rifiuti indifferenziati oggi 11.887 tonnellate, con costi di smaltimento notevolmente ridotti. Infine, il centro storico è stato dotato di 10 isole a scomparsa video-sorvegliate (erano 4 nel 2012) e si prevede che saranno 12 entro fine del 2017.

Report per Area

E' nell'ambito ambientale nel suo complesso che anche nel 2016 si registra una delle maggiori criticità.

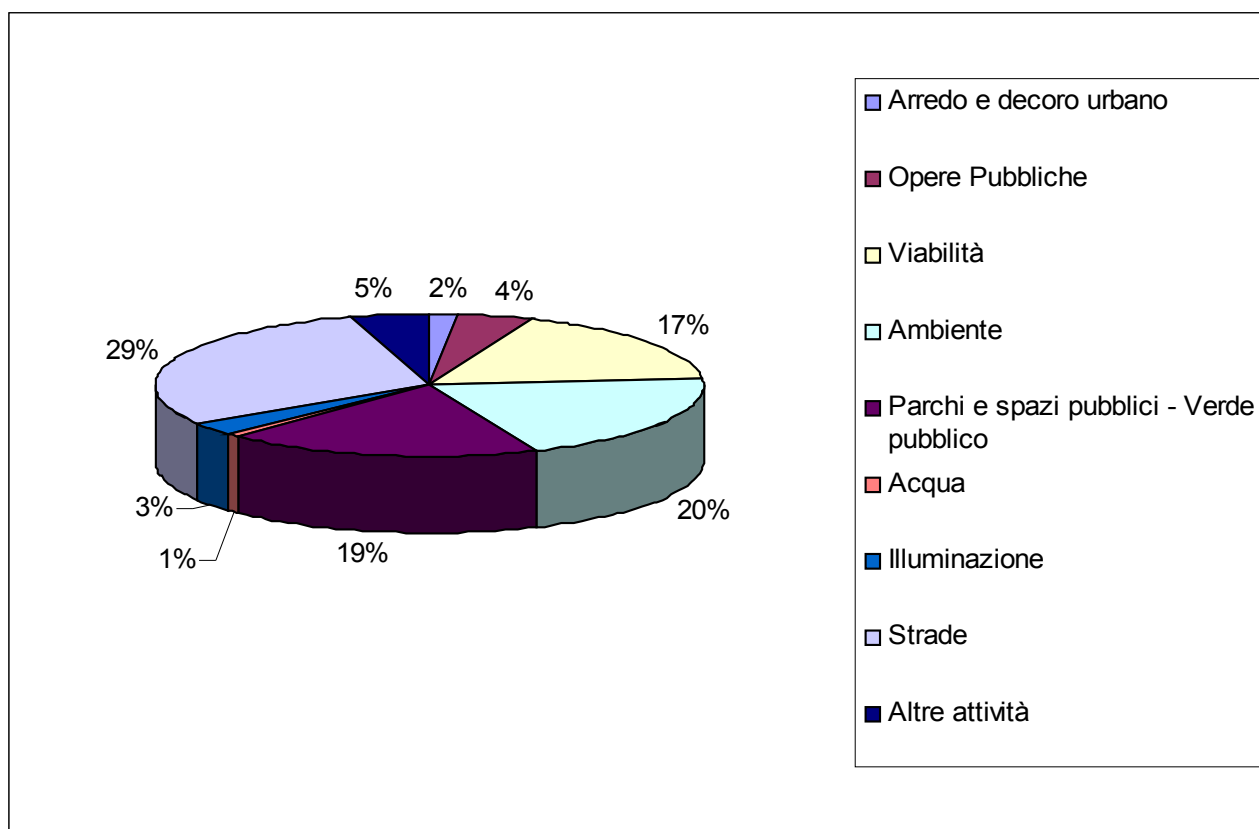


Grafico 4 – segnalazioni per aree di intervento anno 2016

Le *Aree* sono le sfere d'azione dell'Amministrazione e come già specificato sono trasversali ai *Settori*; l'*Area* è l'ambito della problematica descritta prescindendo dal Settore di riferimento.

Come si può notare dai seguenti grafici l'Area Ambiente e Verde Pubblico registrano il maggior numero di segnalazioni subito dopo l'Area Strade e seguite dall'Area Traffico.

Le segnalazioni della sfera ambientale sono ulteriormente aumentate dal 19% al 20% rispetto allo scorso anno.

Dal 1/01/2016 al 31/12/2016 le segnalazioni relative all'Area *Ambiente* sono state n. 347 (il 20% delle segnalazioni totali) di queste n. 332 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente; la totalità ha comportato anche un coinvolgimento da parte del Comando di Polizia Municipale. Ciò fa presupporre che, nella maggior parte dei casi, si tratti di problematiche legate anche questo anno 2016 ai rifiuti e all'abbandono di rifiuti su suolo pubblico.

Dal'01/01/2016 al 31/12/2016 le segnalazioni dell'Area *Strade* sono state il 20% del numero totale con un aumento del'1% rispetto allo scorso anno; in diminuzione le segnalazioni dell'area *Traffico*.

Nel quadro complessivo pertanto restano costanti le due criticità degli anni scorsi; il binomio *Ambiente/ Parchi e spazi pubblici* da un lato ed il binomio *Strade/Traffico* dall'altro. Sono in aumento anche le segnalazioni relative all'area *Arredo e Decoro Urbano* (che passano dal'1% al 2%) e quelle dell'Area *Opere Pubbliche* (che registrano un'impennata dal 1% al 4%) come pure l'*Illuminazione Pubblica* che registra l'aumento di un punto percentuale (dal'4% al 5%) come si rileva dal grafico seguente.

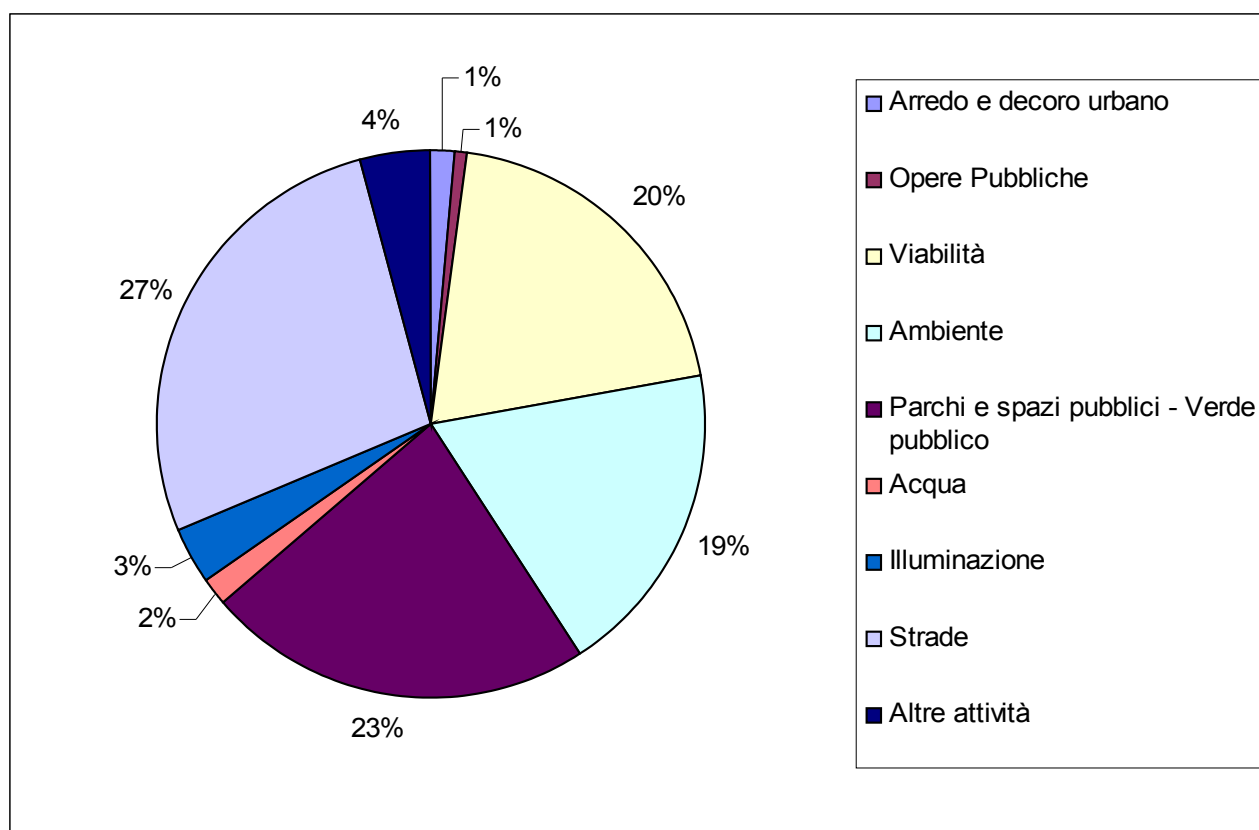


Grafico 5 – segnalazioni per aree di intervento anno 2015

Terminiamo con un altro grafico dal quale risultano ancora una volta con estrema chiarezza le problematiche più sentite dai nostri utenti e quelle più segnalate:

Viabilità, Strade, Ambiente e Verde Pubblico permangono tra le *Aree* nelle quali si registrano le maggiori criticità.

cittadini che, tramite il ticket identificativo, possono chiedere o verificare lo stato della loro segnalazione ed informarsi sul suo andamento. Il sistema informatizzato permette di avere un quadro sempre chiaro della situazione, di sapere in ogni momento lo stato del reclamo e di dare risposta immediata al richiedente nel caso in cui ne faccia esplicita domanda. Tutti gli utenti che lasciano un recapito mail al momento dell'inserimento ricevono invece la relativa risposta del competente settore al momento della conclusione della segnalazione.

La gestione dei reclami ha portato numerosi cambiamenti e senza dubbio miglioramenti. I risultati ottenuti attraverso questo sistema sono molteplici e ben visibili. Da parte dell'utenza è aumentata la consapevolezza di avere a disposizione un canale privilegiato di contatto con il Comune. Il Comune, dal canto suo, ha a disposizione uno strumento importante atto al miglioramento dei suoi servizi. I reclami costituiscono automaticamente un rapporto che fornisce una panoramica delle criticità del territorio.

Prossimo obiettivo, per quanto concerne la gestione dei reclami, sarà migliorare gli standard di risposta; tale risultato è raggiungibile coinvolgendo ulteriormente e sensibilizzando tutti i dipendenti rispetto alla gestione delle segnalazioni/reclami. I tempi di risposta devono essere uniformati a prescindere da quale ufficio riceva la segnalazione/reclamo, questo sarà un importante traguardo nel miglioramento del servizio. Già negli ultimi mesi si è avuto modo di osservare un abbattimento dei tempi di risposta medi, un primo passo in avanti per quanto riguarda la puntualità.