



Città di Lucca



# *Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale*

## *Report comparativo anno 2017*



## REPORT DESCRITTIVO - ANNO 2017

### *Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale – Report comparativo 2017.*

Presso l'Urp i cittadini, oltre alla semplice ricerca di informazioni, possono *segnalare* disservizi e avanzare *reclami*. La gestione dei reclami è sia un adempimento normativo, sia uno strumento per migliorare la qualità dei servizi. Per queste finalità, il personale dell'Urp è stato appositamente formato alla comunicazione, e all'ascolto del cittadino-utente, nell'ottica di un'Amministrazione tesa ad accogliere le richieste (*suggerimenti*) dei cittadini.

L'Urp ha implementato un sistema informativo di gestione delle segnalazioni messo a disposizione dalla Rete degli Urp della Regione Toscana per fare fronte alle richieste dei cittadini.

Nello specifico di questa attività, gli operatori dell'Urp si occupano di:

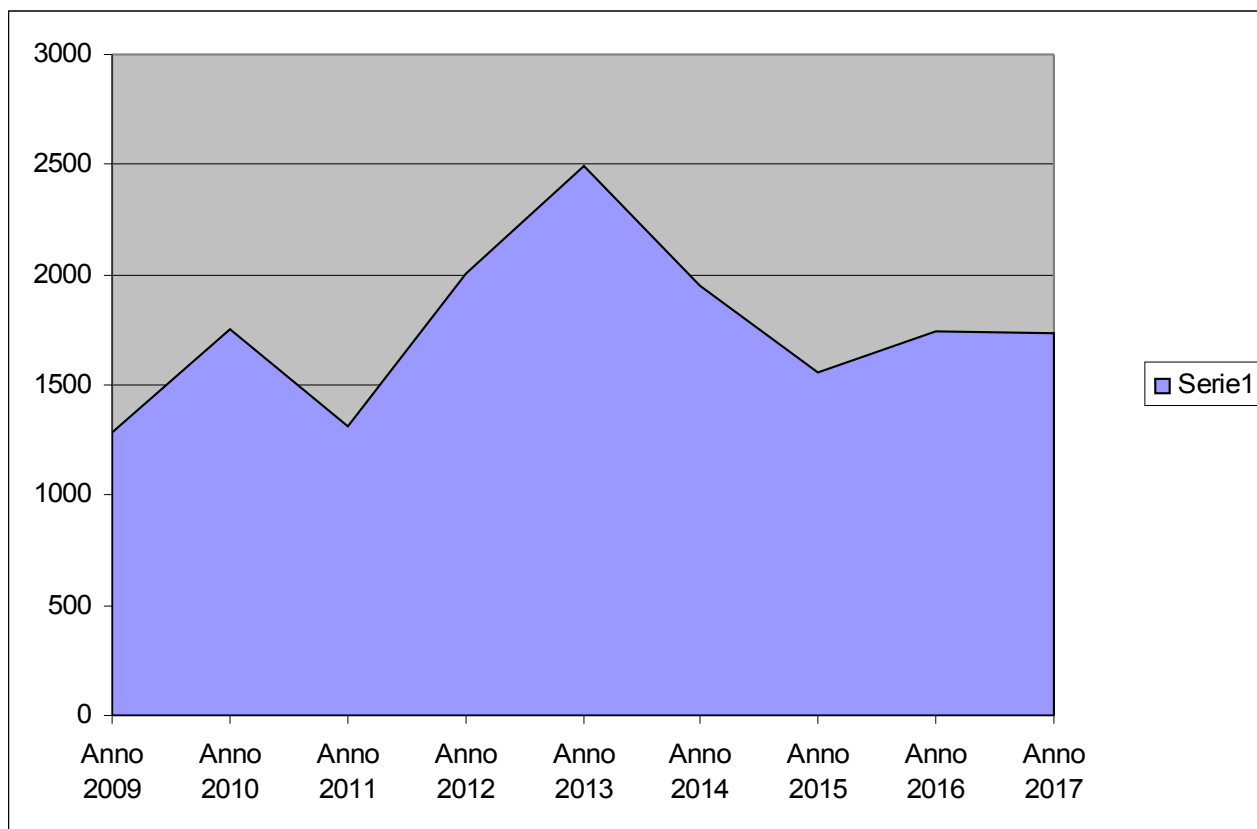
- **front office** con i cittadini, ovvero accoglienza e ascolto delle loro richieste, attraverso l'utilizzo dei seguenti canali: contatto diretto, e-mail, telefono, fax, lettera, modulo on line;
- **back office**, finalizzato alla gestione delle segnalazioni in tutte le varie fasi.

Dal 2013 è stata implementata la procedura in esclusiva modalità telematica anche per rendere il servizio più fruibile. Grazie al programma delle segnalazioni, si è riscontrata una maggior partecipazione dell'utenza, con un iniziale incremento di circa il 5%; inoltre, sono aumentate in maniera significativa le segnalazioni inserite via web.

Ogni anno il Comune di Lucca effettua un'analisi dell'andamento delle segnalazioni, rapportandolo al numero delle segnalazioni ricevute negli anni precedenti. Grazie ai dati a disposizione, vengono realizzati degli indicatori che permettono di confrontare i report relativi a diversi anni, al fine di valutare le prevalenti richieste dei cittadini e l'andamento dei vari Settori.

### **Report riepilogativo**

Al 31.12.2017, il numero complessivo delle segnalazioni ricevute dall'Urp è stato di n. 1.737.



*Illustrazione 1: Andamento segnalazioni - anni 2009 - 2017*

Riportiamo gli indicatori numerici delle segnalazioni ricevute negli ultimi anni nella seguente tabella.

Dati statistici – numero totale segnalazioni per anno

2013	2.492
2014	1.953
2015	1.552
2016	1.744
2017	1.737

Dopo un primo iniziale e incisivo incremento a seguito dell'avvio della procedura in esclusiva modalità telematica tramite il programma fornito dalla Regione Toscana, il numero delle segnalazioni si sta stabilizzando, con una lievissima diminuzione rispetto all'anno precedente.

Nel 2017, non ci si discosta in maniera significativa dal numero totale di segnalazioni ricevute nel 2016 (n. 1.744 segnalazioni), pur registrando un aumento delle segnalazioni “inevase”.

Delle 1.737 segnalazioni ricevute dal nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico ed inoltrate ai vari Settori di competenza nel corso dell'anno 2017, evidenziamo quanto segue:

- il **61% circa**, ossia **1.064** segnalazioni, risultano essere *evase* con risposta pubblicata sul sito;
- il **39%**, ossia **673** segnalazioni, risultano invece *con parziale risposta e/o inevase*.

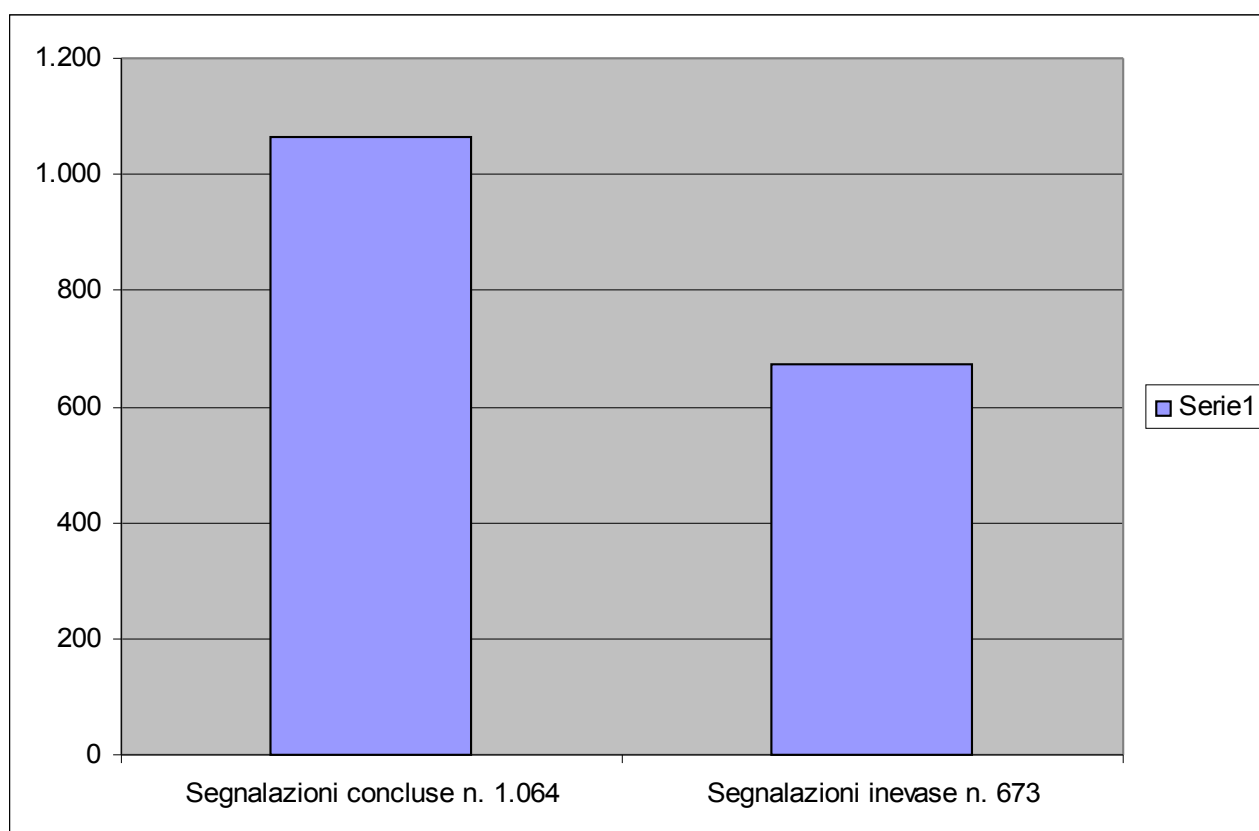


Illustrazione 2: Segnalazioni concluse e inevase

Dal presente grafico, si può valutare l'incidenza delle segnalazioni inevase rispetto al numero totale

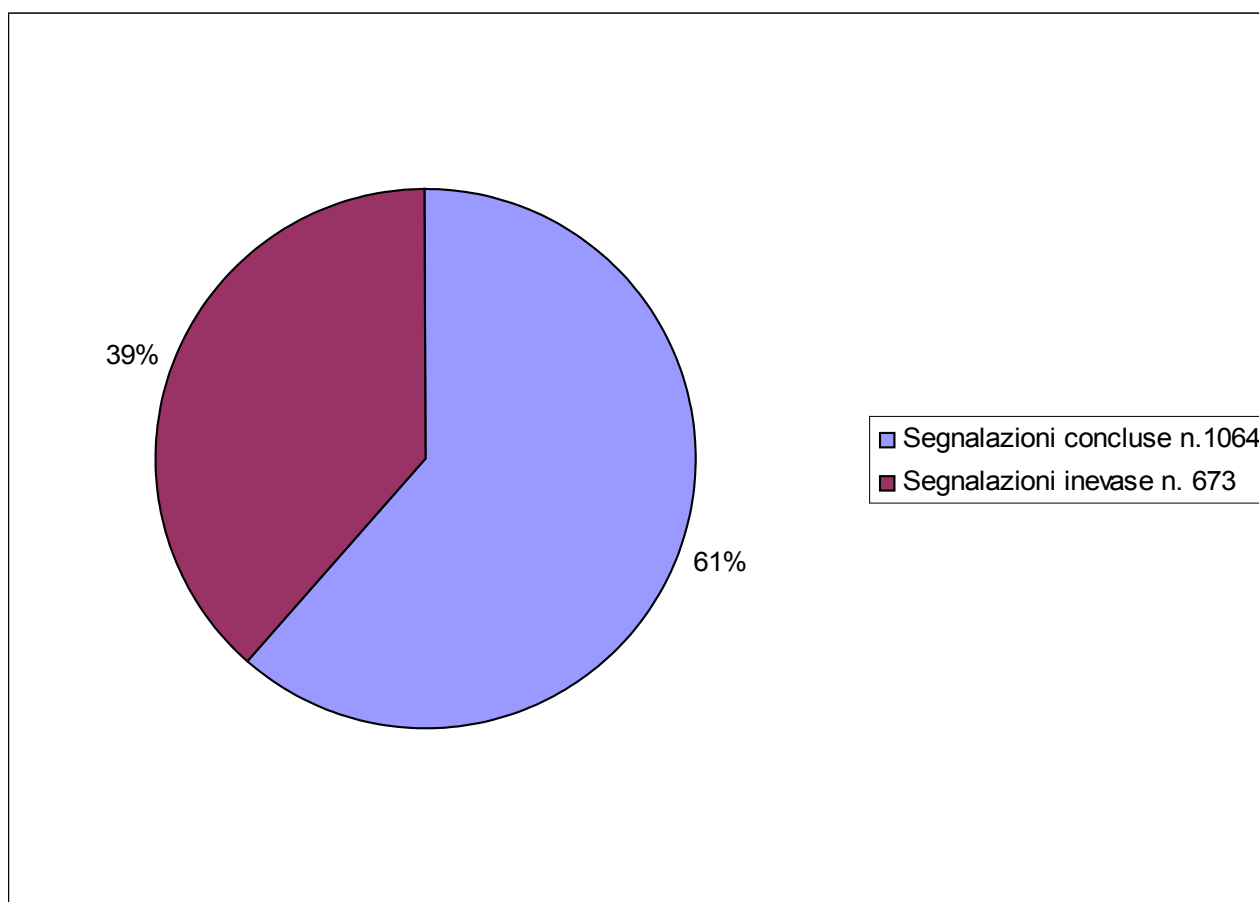
delle segnalazioni ricevute.

La percentuale delle segnalazioni inevase è leggermente aumentata nel 2017.

Dati statistici – percentuale segnalazioni inevase

2013	34%
2014	40%
2015	38%
2016	25%
2017	39%

Riportiamo i dati in percentuale nel grafico seguente:



*Illustrazione 3: Percentuale concluse e inevase*

Dal 25% nel 2016, siamo passati nel 2017 ad una percentuale del 39%, pur riscontrando una lieve diminuzione del numero totale delle segnalazioni.

Questo aumento è probabilmente derivato da diversi fattori che, nel loro complesso, consentono comunque una lettura positiva del risultato finale ottenuto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha dovuto snellire la procedura delle segnalazioni cessando di effettuare in automatico i solleciti delle segnalazioni rimaste inevase.

I solleciti venivano effettuati decorsi 20 gg. dall'inoltro della segnalazione tramite un nuovo invio ai

Settori coinvolti tramite il servizio di posta elettronica fornito dallo stesso programma regionale. Tuttavia, vista la complessità di molte segnalazioni (spesso è necessario l'inoltro simultaneo a diversi Settori competenti), data anche la frequente presenza di allegati fotografici (inseriti dagli utenti via web), l'invio simultaneo di solleciti in gran numero comportava ogni volta un aggravio delle funzioni del programma regionale, creando problemi di gestione.

Pertanto, alla fine dell'anno 2016, è stato apportato un cambiamento al procedimento delle segnalazioni. Questa decisione di non sollecitare più automaticamente le segnalazioni decorsi i 20 gg., dettata dalla necessità di ridimensionare una mole di lavoro che era divenuta gravosa, ha comportato una prevedibile seppur lieve diminuzione delle risposte dei Settori.

La procedura per il trattamento dei reclami si articola adesso nelle seguenti fasi:

- ascolto e ricezione della segnalazione e/o reclamo e/o suggerimento; - inoltro ai Settori competenti della segnalazione e inizio dell'istruttoria; definizione dell'istruttoria; - ricezione della risposta da parte dei vari Settori coinvolti; - formulazione della risposta al cittadino-utente; - eventuale riesame della comunicazione nel caso in cui il cittadino sia insoddisfatto della risposta ricevuta e nuovo invio della segnalazione (sollecito) ai Settori competenti; - formulazione di eventuale nuova risposta al cittadino; - archiviazione della segnalazione (da "inoltrata" a "conclusa").

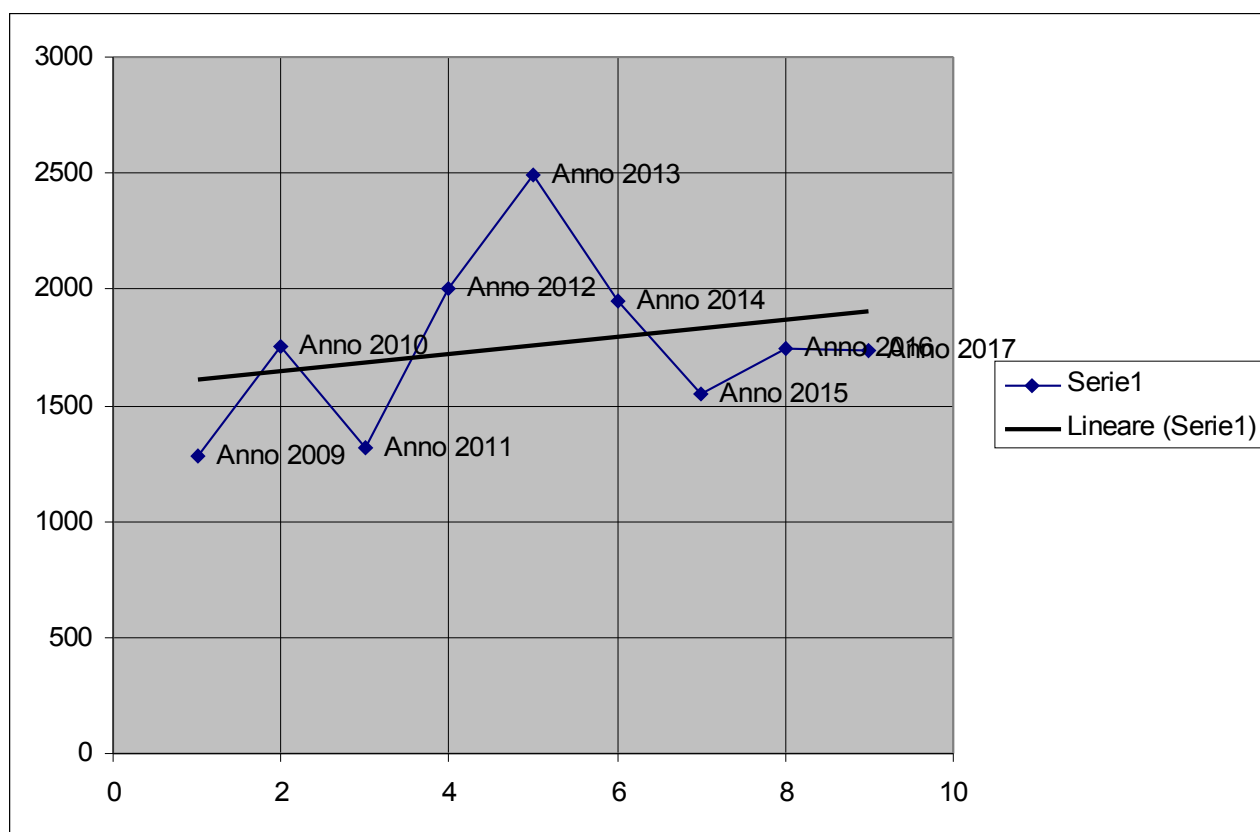


Illustrazione 4: Andamento segnalazioni 2009 - 2017

Grazie al software appositamente predisposto per la gestione delle segnalazioni/reclami e all'inserimento via web da parte del cittadino, che consente l'inoltro di allegati descrittivi, nel tempo, si è riusciti a migliorare l'accuratezza delle informazioni ricevute e di conseguenza effettuare indagini più precise.

L'attivazione del sistema telematico ha portato gradualmente ad una complessiva revisione delle modalità di ricezione anche da parte dei vari Settori e ad un generale miglioramento della procedura con una più accorta individuazione di referenti per i singoli servizi.

L'Urp continua nella sua attività di acquisizione, inserimento e inoltra delle segnalazioni, come pure di coordinamento, supporto ai referenti e collegamento con i cittadini per le relative risposte.

Il segnalatore può, tuttavia, accedere direttamente al programma regionale anche tramite il web e lasciare la sua segnalazione.

L'Operatore di back-office dell'Urp verifica la completezza delle informazioni acquisite, inserisce nel campo "oggetto" una breve descrizione della problematica, individua le strutture in grado di dare una risposta al segnalatore ed inoltra loro la segnalazione con mail dell'applicativo.

E' utile ricordare, a questo proposito, che l'operatore Urp può specificare, come supporto per la risposta da inviare all'utente, un numero indefinito di Strutture. Associati ad una stessa segnalazione, ci potranno quindi essere molti indirizzi di posta elettronica. In questo caso, quando l'operatore spunta la casella che fa partire automaticamente la mail ai vari Settori, vengono inviate tante mail quanti sono gli indirizzi specificati, ma nella prima parte del corpo della mail viene inserita una porzione di testo nella quale l'operatore Urp specifica chi sono tutti i destinatari e aule Settore riceve la mail come destinatario diretto per competenza e chi per conoscenza.

Le Strutture rispondono sempre via mail tramite la posta elettronica dell'applicativo.

L'operatore Urp si occupa di ricevere e acquisire le risposte a sistema e in seguito collegarle alle segnalazioni a cui si riferiscono; se necessario, si adopera per inserire e trasmettere possibili ulteriori comunicazioni ai Settori (es.: risposte ricevute da altri Settori relativi alla medesima problematica), ulteriori comunicazioni del cittadino, solleciti, ecc...

Le segnalazioni per le quali si prevede una semplice e chiara risoluzione vengono trattate in tempi rapidi tramite l'invio diretto ai Settori di competenza. Se la comunicazione è più complessa e necessita di verifiche e valutazioni, l'operatore dell'Urp si attiva contattando direttamente un referente dei Settori coinvolti e anticipando la problematica esposta.

L'Urp si prende carico di predisporre la risposta alla segnalazione. Qualora la fase istruttoria necessiti dell'acquisizione di pareri complessi e coinvolga vari Settori, ogni referente dei rispettivi Settori trasmette l'informazione all'Urp che provvede a fornire una risposta definitiva e/o interlocutoria al cittadino-utente.

La risposta viene inserita direttamente sul sito delle segnalazioni, visionabile dal segnalatore tramite il ticket di riferimento.

## **Report per Struttura**

Dal *Report per Struttura* è possibile un riscontro delle Strutture organizzative che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni. Si rammenta tuttavia che la Struttura Organizzativa riportata nel programma regionale non è fedelmente corrispondente alla Struttura attuale. Non è possibile infatti introdurre frequenti modifiche riguardanti l'assetto della Struttura inserita al momento dell'implementazione del programma regionale senza perdere un certo numero di dati e avere pertanto degli indicatori scarsamente significativi.

E' possibile comunque rilevare i Settori che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni nell'arco dell'anno 2017; partendo dal lato sinistro del grafico (*illustrazione 5*) emergono: Polizia Municipale (n. 482 segnalazioni), Settore Strade (n. 531 segnalazioni) e Opera delle Mura (n. 456 segnalazioni); seguono il Settore Traffico (n. 264 segnalazioni) e Settore Ambiente (n. 198 segnalazioni).

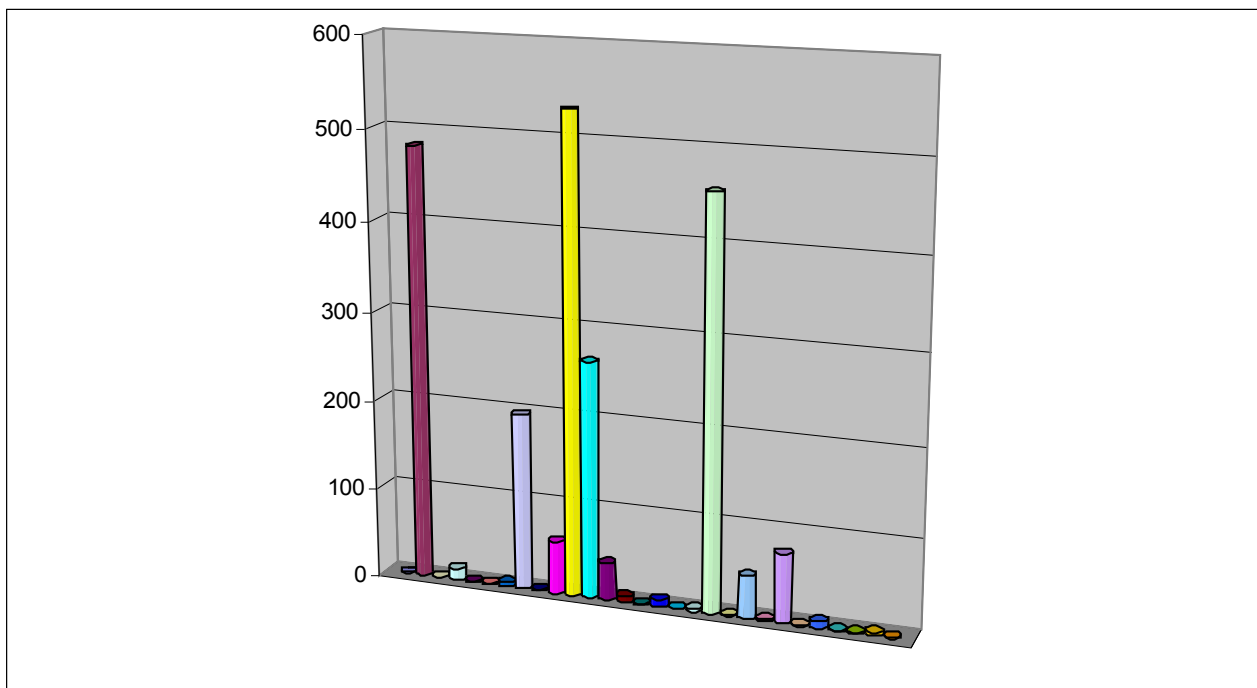


Illustrazione 5: Diagramma per Struttura

Nel grafico successivo sono riportate anche le segnalazioni ricevute dalle aziende Geal Spa, Gesam Spa e Sistema Ambiente Spa che, nel 2017, conta n. 289 segnalazioni. Precisiamo, in questa sede, che le segnalazioni relative a Sistema Ambiente non ricomprendono quelle inserite direttamente tramite il link al portale di Sistema Ambiente "Ambiente Sistemato".

Ambiente Sistemato è stato inserito nella nostra Home page, nella sezione dedicata alle segnalazioni, in data 7 giugno 2017; le segnalazioni così acquisite, sono elaborate e gestite direttamente da Sistema Ambiente Spa.

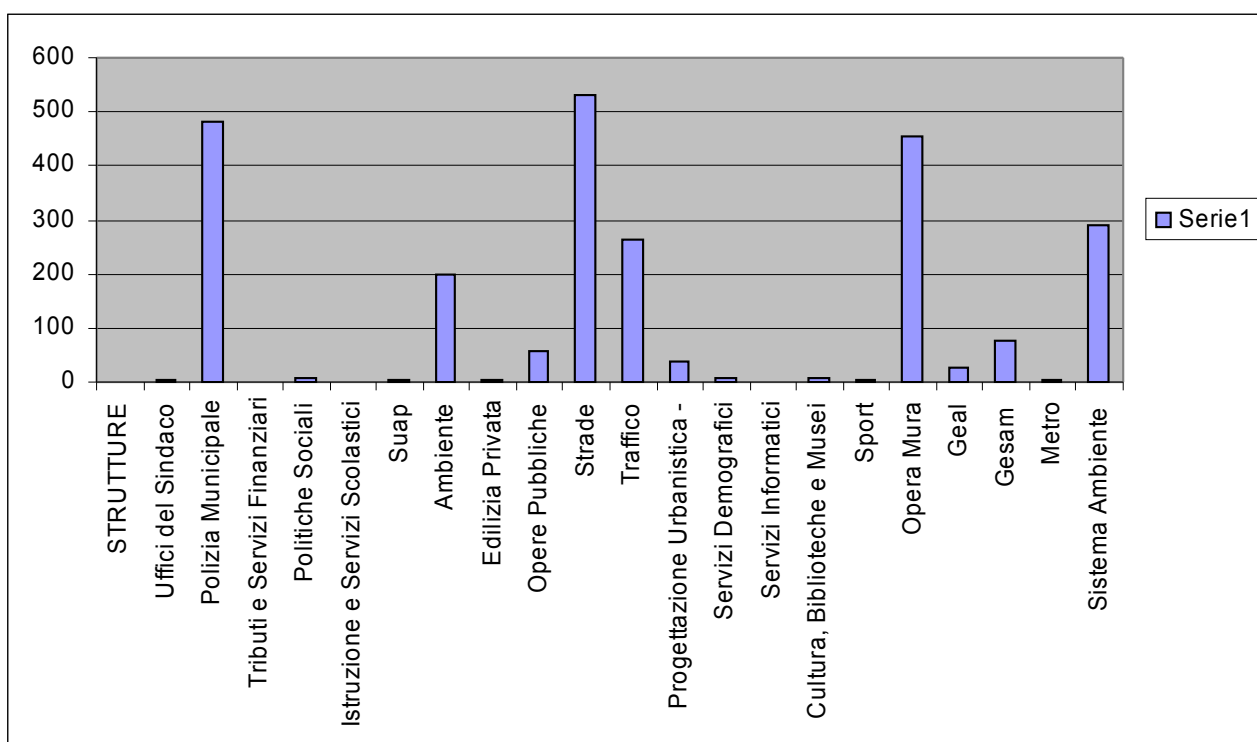


Illustrazione 6: Diagramma per Struttura e Aziende - anno 2017

Segue il grafico per Struttura dell'anno 2016 per una veloce valutazione.

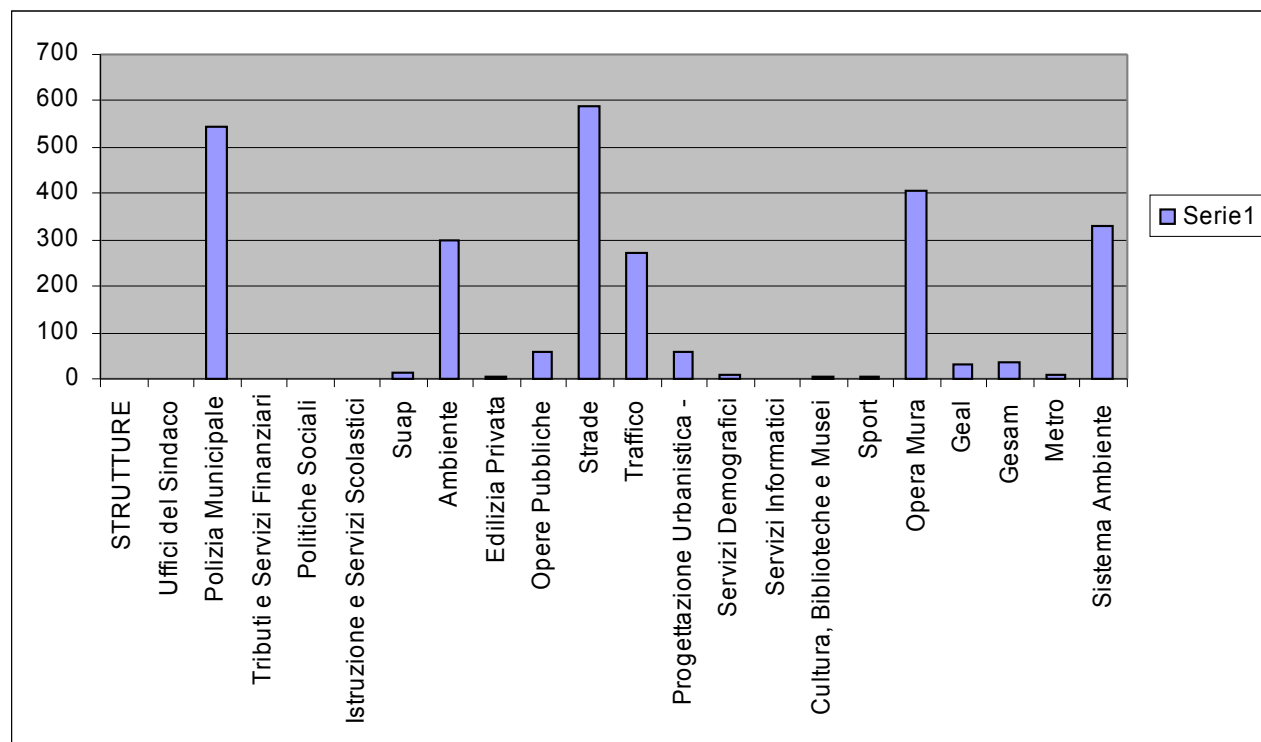


Illustrazione 7: Diagramma per Struttura e Aziende - anno 2016

I Settori che hanno registrato il maggior numero di segnalazioni corrispondono a quelli dello scorso anno 2016; si registra un lieve aumento delle segnalazioni a carico dell' Opera delle Mura (da n. 406 segnalazioni nel 2016 a 455 nel 2017). Sono invece parallelamente diminuite le segnalazioni trasmesse al Comando di Polizia Municipale (da n. 543 nel 2016 a n. 482 nel 2017), al Settore Ambiente (da n. 297 nel 2016 a n. 198 nel 2017) e a Sistema Ambiente (da n. 332 nel 2016 a n. 289 nel 2017). Questa diminuzione potrebbe essere indice di un leggero miglioramento sul fronte della tutela ambientale. Infatti, le segnalazioni che riguardano problemi di violazioni ambientali vengono inviate contestualmente a Comando di Polizia Municipale per sopralluoghi e controlli, a Settore Ambiente per conoscenza e per istruire eventuali successivi procedimenti e infine a Sistema Ambiente Spa per gli interventi di pulizia e ripristino dello stato dei luoghi.

## Report per Area

E' utile ricordare che *le aree* sono quelle previste dal programma regionale e sono trasversali alle Strutture; le *aree* sono cioè individuabili come le diverse "sfere di intervento" dell'Ente.

Il Report per Area ci fornisce gli elementi per poter prendere in considerazione le varie problematiche in un'ottica complessiva, transcendendo dai Settori di competenza.

Al momento dell'inserimento della segnalazione nel programma regionale, l'operatore Urp assegna alla segnalazione un'area che si riferisce alla problematica prevalente rappresentata nella segnalazione.

Analizzando i seguenti grafici relativi agli ultimi due anni, è subito chiaro che le maggiori criticità permangono, con lievi scostamenti, negli ambiti: *Strade, Ambiente, Verde Pubblico, Viabilità*.

Anche nei grafici (*Illustrazioni 10 e 11*) è visibile come i dati relativi al 2017 si discostino di poco dal Report 2016.



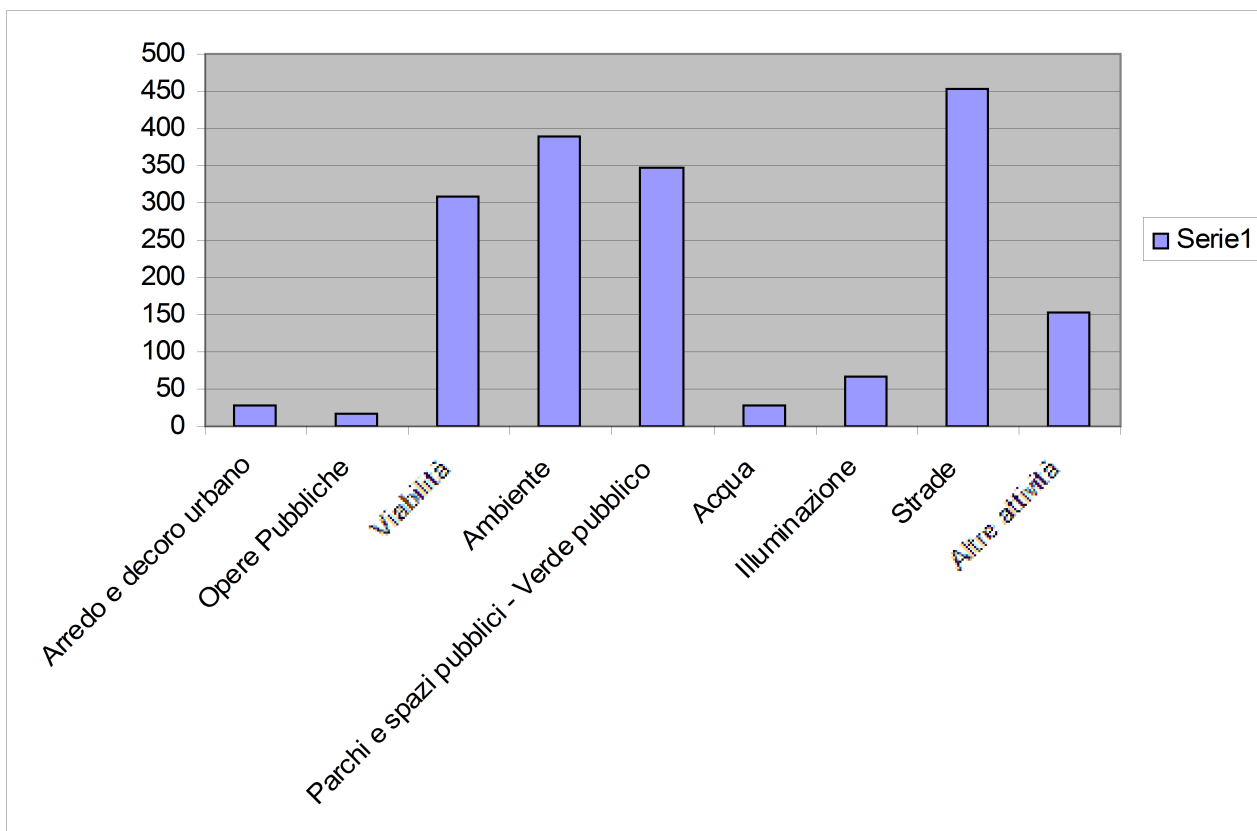


Illustrazione 8: Diagramma per Area – anno 2017

Prendiamo in esame il medesimo diagramma dell'anno 2016:

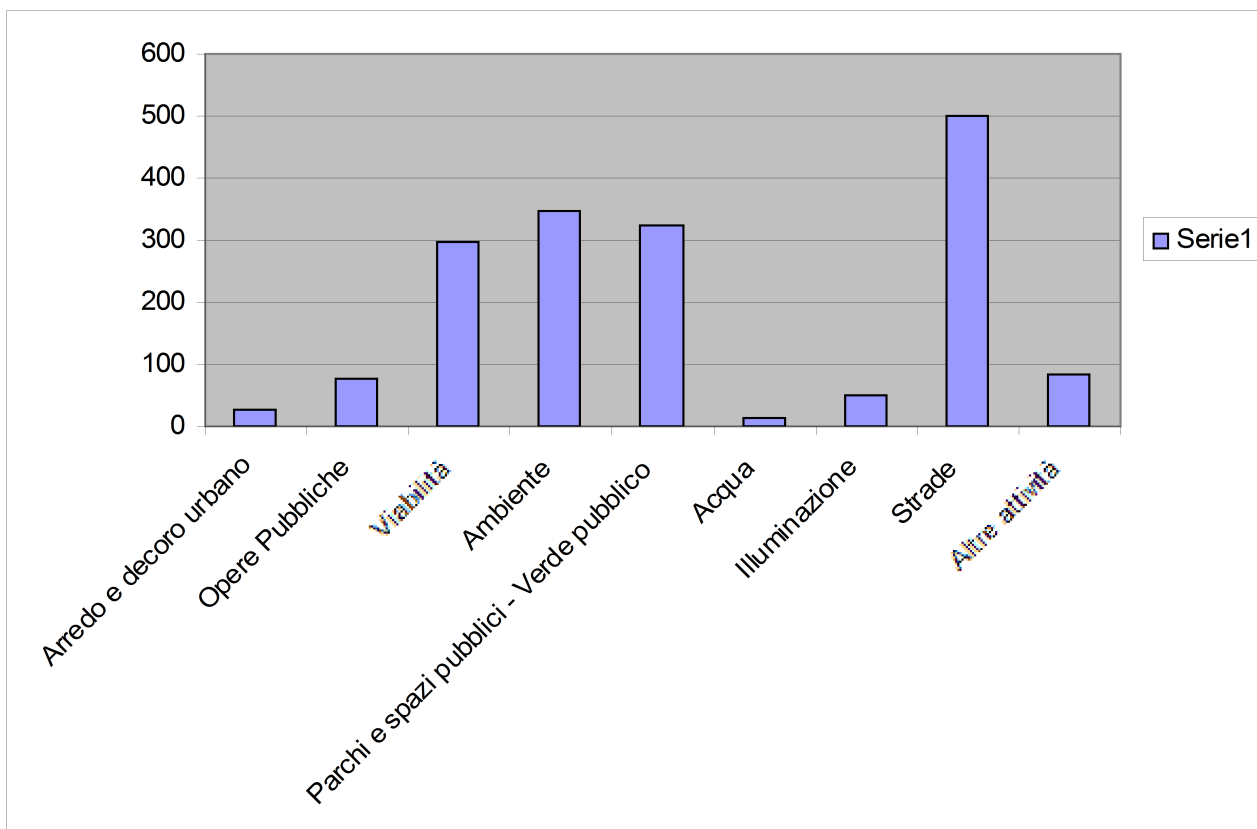


Illustrazione 9: Diagramma per Area – anno 2016

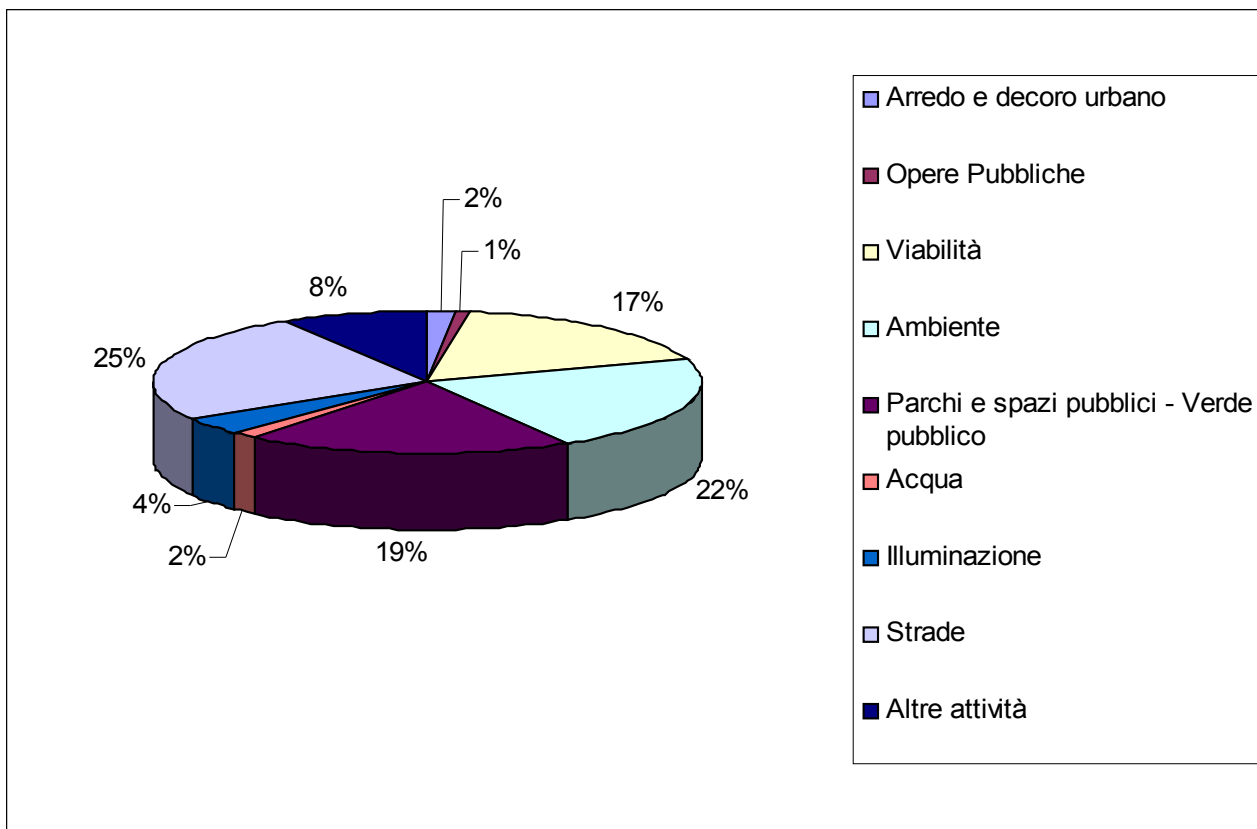


Illustrazione 10: Diagramma per Area in percentuale - anno 2017

Mettiamo a confronto il diagramma dell'anno 2017 con l'anno 2016.

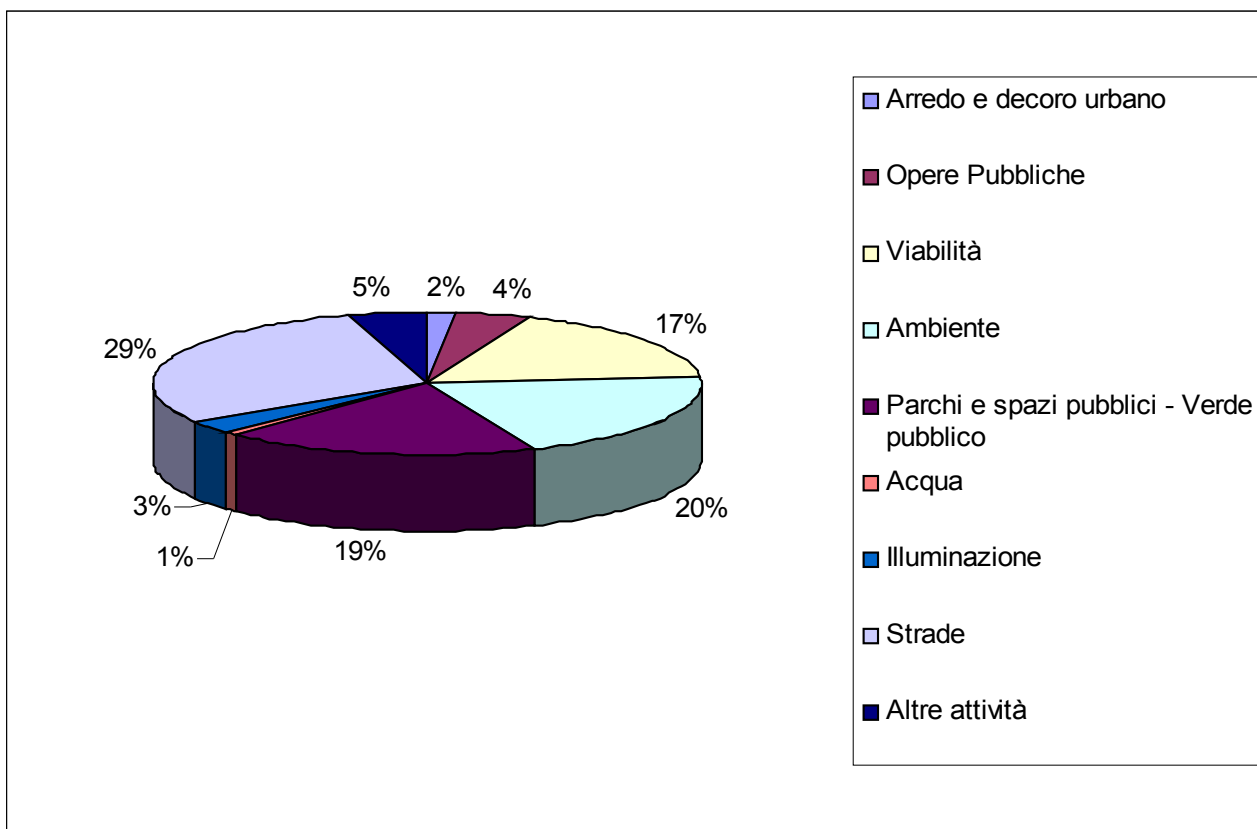


Illustrazione 11: Diagramma per Area in percentuale - anno 2016

Nel quadro complessivo le problematiche legate alla *sfera ambientale* e al *verde pubblico*, come pure a quella della *viabilità* e delle *strade* che restano gli ambiti nei quali si riscontrano le criticità maggiormente segnalate.

L'aumento significativo delle segnalazioni nella sfera ambientale e nella viabilità era già stata registrata nel 2016 ed è rimasta pressochè costante nell'anno 2017.

A tal proposito, c'è anche da sottolineare che l'apparente diminuzione delle segnalazioni inoltrate a Sistema Ambiente Spa (da n. 332 nel 2016 a n. 289 nel 2017) non è significativa e non rispecchia un effettivo miglioramento in quanto non è comprensiva delle segnalazioni acquisite tramite Ambiente Sistemato, che sono evase autonomamente.